KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA
2022

Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Semester 1

Tri Sulistiowati

2022

SMK/MAK KELAS X

Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis
untuk SMK/MAK Kelas X Semester 1

Penulis
Tri Sulistiowati

Penelaah
Sudarmono, Untung Supriyadi, Marsofiyati

Penyelia/Penyelaras
Supriyatno
Wardani Sugiyanto
Mochamad Widiyanto
Wijanarko Adi Nugroho
Firman Arapenta Bangun
Marsya Nisrina

Kontributor
Sukarti, Nurafia Kuraini, Endah Triswanti

Ilustrator
Rio Ari Seno (isi dan kover), Ade Prihatna (isi)

Editor
Wahyu Budi Sabtiawan

Desainer
Muhammad Nichal Zaki

Penerbit
Penerbitan bersama antara Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan dan Pusat Perbukuan
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
Jalan Jenderal Sudirman Komplek Kemendikbudristek Senayan, Jakarta 10270
https://buku.kemdikbud.go.id

Cetakan Pertama 2022
ISBN 978-623-6199-89-3 (PDF)

Isi buku ini menggunakan huruf Noto Serif 12/18 pt, Steve Matteson.
xii, 236 hlm, 17,6cm × 25cm.

Kata Pengantar

Pusat Perbukuan; Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan; Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memiliki tugas dan fungsi mengembangkan buku pendidikan pada satuan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah, termasuk Pendidikan Khusus. Buku yang dikembangkan saat ini mengacu pada Kurikulum Merdeka. Kurikulum ini memberikan keleluasaan bagi satuan/program pendidikan dalam mengimplementasikan kurikulum dengan prinsip diversifikasi sesuai dengan kondisi satuan pendidikan, potensi daerah, dan peserta didik.

Pemerintah dalam hal ini Pusat Perbukuan mendukung implementasi Kurikulum Merdeka di satuan pendidikan dengan mengembangkan buku peserta didik dan buku panduan guru sebagai buku teks utama. Buku ini dapat menjadi salah satu referensi atau inspirasi sumber belajar yang dapat dimodifikasi, dijadikan contoh, atau rujukan dalam merancang dan mengembangkan pembelajaran sesuai karakteristik, potensi, dan kebutuhan peserta didik.

Adapun acuan penyusunan buku teks utama adalah Pedoman Penerapan Kurikulum dalam rangka Pemulihan Pembelajaran yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 56/M/2022, serta Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Nomor 033/H/KR/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 008/H/KR/2022 tentang Capaian Pembelajaran pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah pada Kurikulum Merdeka.

Sebagai dokumen hidup, buku ini tentu dapat diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan keilmuan dan teknologi. Oleh karena itu, saran dan masukan dari para guru, peserta didik, orang tua, dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk pengembangan buku ini di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, Pusat Perbukuan menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan buku ini, mulai dari penulis, penelaah, editor, ilustrator, desainer, dan kontributor terkait lainnya. Semoga buku ini dapat bermanfaat khususnya bagi peserta didik dan guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran.

Jakarta, Juni 2022
Kepala Pusat,

Supriyatno

NIP 196804051988121001

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan telah terbitnya Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 165/M/2021 tentang Program Sekolah Menengah Kejuruan Pusat Keunggulan (SMK PK), Direktorat SMK, Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi telah menyusun contoh perangkat ajar.

Perangkat ajar merupakan berbagai bahan ajar yang digunakan oleh pendidik dalam upaya mencapai Profil Pelajar Pancasila dan capaian pembelajaran. Perangkat ajar meliputi buku teks pelajaran, modul ajar, video pembelajaran, modul Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila dan Budaya Kerja, serta bentuk lainnya. Pendidik dapat menggunakan beragam perangkat ajar yang relevan dari berbagai sumber. Pemerintah menyediakan beragam perangkat ajar untuk membantu pendidik yang membutuhkan referensi atau inspirasi dalam pengajaran. Pendidik memiliki keleluasaan untuk membuat sendiri, memilih, dan memodifikasi perangkat ajar yang tersedia sesuai dengan konteks, karakteristik, serta kebutuhan peserta didik.

Buku ini merupakan salah satu perangkat ajar yang bisa digunakan sebagai referensi bagi guru SMK dalam mengimplementasikan Pembelajaran dengan Kurikulum Merdeka. Buku teks pelajaran ini digunakan masih terbatas pada SMK Pusat Keunggulan.

Selanjutnya, Direktorat SMK mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan buku ini mulai dari penulis, penelaah, *reviewer*, editor, ilustrator, desainer, dan pihak terkait lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga buku ini bermanfaat untuk meningkatkan mutu pembelajaran pada SMK Pusat Keunggulan.

Jakarta, Mei 2022

Direktur SMK

Prakata

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan anugerah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan buku Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis untuk Kelas X (Fase E) SMK Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis.

Sekolah menengah kejuruan memiliki peran untuk menyiapkan peserta didik agar siap bekerja dan menjadi *entrepreneur* Oleh karena itu, arah pengembangan pendidikan menengah kejuruan diorientasikan pada penentuan permintaan pasar kerja. Upaya-upaya peningkatan mutu pendidikan melalui perbaikan mutu proses pembelajaran (di ruang kelas, di laboratorium, di lapangan, dan sebagainya) merupakan inovasi pendidikan yang harus terus dilakukan.

Pembelajaran berbasis belajar adalah terbangunnya kemandirian peserta didik untuk membangun pengetahuan di dalam benaknya sendiri dari berbagai variasi informasi melalui suatu interaksi dalam proses pembelajaran. Selain guru yang harus membantu peserta didik untuk membangun pengetahuannya, diperlukan sarana belajar yang efektif. Salah satu sarana yang paling penting adalah penyediaan buku pelajaran sebagai rujukan yang baik dan benar bagi peserta didik. Penyertaan buku ini sangat penting karena buku teks pelajaran merupakan salah satu sarana yang signifikan dalam menunjang proses kegiatan pembelajaran.

Akhir kata, selamat mulai belajar Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Semoga buku ini dapat dijadikan sebagai buku referensi untuk pegangan peserta didik dalam menambah wawasan dan pengetahuan dalam kegiatan belajar.

Jakarta, Mei 2022

Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar iii
Kata Pengantar iv
Prakata v
Daftar Isi vi
Daftar Gambar ix
Daftar Tabel x
Petunjuk Penggunaan Buku xi
Diagram Pencapaian Kompetensi xii

Pendahuluan 1
A. Rasional 1
B. Ruang Lingkup 2
C. Tujuan 5
D. Strategi Pembelajaran 5
E. Media Pembelajaran 6
F. Evaluasi Pembelajaran 9

Bab I Konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis 11
A. Pengertian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis 15
B. Jenis Bisnis dan Layanan Bisnis 28
C. Konsep Manajemen Rantai Pasok/*Supply Chain* dalam Layanan Pengelolaan Barang 39

D. Konsep Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) 41
E. Konsep Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin (5R) 54

Bab II Perkembangan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di Era Revolusi Industri 4.0 71

A. Perkembangan Revolusi Industri 4.0 74
B. Konsep Kantor Modern 78
C. Teknologi Perkantoran 80
D. Otomatisasi Perkantoran 84
E. Konsep Lingkungan Kantor 88
F. Standar Kerja Perkantoran 90
G. Budaya Kerja Perkantoran Ramah Lingkungan 92

Bab III Profil Dunia Kerja, *Entrepreneur*, dan Peluang Usaha di Bidang Manajemen Perkantoran 101

A. Profil Dunia Kerja Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis 104
B. Etika Profesi Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis 110
C. Entrepreneur Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis 115
D. Peluang kerja dan Usaha di Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis... 118

Bab IV Teknik Dasar Layanan Bisnis di Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis... 129

A. Kosep Pelayanan Prima 132
B. Standar Penampilan Pribadi 134
C. Prinsip Pelayanan Prima 137
D. Memberikan Bantuan Layanan Pelanggan......... 140
E. Pengayaan dan Remedial 152

Daftar Pustaka 153
Daftar Laman 157
Indeks.. 158
Glosarium.. 160
Profil Penulis 165
Profil Penelaah 166
Profil Penelaah 167
Profil Penelaah 168
Profil Editor 169
Profil Ilustrator Cover.. 170
Profil Ilustrator Isi 171
Profil Desainer 172

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Kondisi Kantor Google	13
Gambar 1.2	Kerajinan Sangkar Burung	14
Gambar 1.3	Galeria Mall	14
Gambar 1.4	Logo K3	41
Gambar 1.5	Pintu darurat	50
Gambar 1.6	Logo 5R	55
Gambar 1.7	Gambar Pengamatan 1	66
Gambar 1.8	Gambar Pengamatan 2	66
Gambar 1.9	Gambar Pengamatan 3	66
Gambar 1.10	Gambar Pengamatan 4	66
Gambar 1.11	Gambar Pengamatan 5	67
Gambar 1.12	Gambar Pengamatan 6	67
Gambar 1.13	Gambar Pengamatan 7	67
Gambar 1.14	Gambar Pengamatan 8	67
Gambar 1.15	Gambar Pengamatan 9	67
Gambar 1.16	Gambar Pengamatan 10	67
Gambar 2.1	Drone Mencegah Karyawan Lembur	74
Gambar 2.2	Berbagai Jenis Aplikasi Dapat Diinstal pada Sebuah Laptop	83
Gambar 3.1	Capaian Impian dan Cita-cita	103
Gambar 3.2	Pelayanan Pelanggan	105
Gambar 3.3	Kegiatan *Family Gathering*	105
Gambar 3.4	Bekerja di Industri	106
Gambar 3.5	Petugas Layanan Informasi	106
Gambar 3.6	Petugas Layanan bisnis	106
Gambar 3.7	Pengemudi Forkliff	107
Gambar 3.8	Petugas Perusahaan Jasa Logistik	107
Gambar 3.9	Jasa Transportasi	107
Gambar 3.10	Pelaku Bisnis *Online*	108
Gambar 3.11	Desain Produk Iklan	108
Gambar 3.12	Analisis SWOT	120
Gambar 4.1	Senyuman	131
Gambar 4.2	Standar Kerja dan Prinsip Ergonomi	145

Daftar Tabel

Tabel 1. Delapan elemen Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis 3

Tabel 2. Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran, dan Media Untuk Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis 7

Petunjuk Penggunaan Buku

Bagan Alur Tujuan Pembelajaran (ATP) merupakan tujuan pembelajaran yang akan dicapai secara urutan logis.

Kata kunci merupakan kata yang membantu peserta didik dalam mengingat materi pelajaran.

Tujuan pembelajaran merupakan capaian yang akan dimiliki oleh peserta didik.

Apersepsi merupakan bagian yang mengarahkan pemahaman peserta didik akan pentingnya materi.

Aktivitas Pembelajaran merupakan kegiatan pembelajaran mandiri yang dilakukan dalam bagian materi pelajaran.

Rangkuman adalah bagian yang merupakan isi materi pelajaran secara singkat.

Refleksi adalah bagian yang memberikan umpan balik peserta setelah melaksanakan pembelajaran.

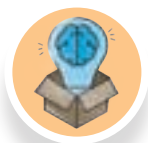
Asesmen merupakan bagian evaluasi untuk mengukur kemampuan secara sikap, pengetahuan dan keterampilan.

Pengayaan dan remedial merupakan kegiatan peserta didik yang sudah atau belum mencapai ketuntasan minimal dalam pembelajaran.

Diagram Pencapaian Kompetensi

Pendahuluan

A. Rasional

Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis adalah mata pelajaran yang berisi kompetensi-kompetensi yang mendasari penguasaan keahlian pekerjaan kantor dan layanan bisnis.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis merupakan mata pelajaran kejuruan yang terdiri dari berbagai ilmu dasar sebagai penentu dalam mempelajari mata pelajaran yang lain dalam Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis yang berfungsi membekali peserta didik dengan seperangkat pengetahuan, keterampilan, sikap dan renjana agar memiliki dasar yang kuat dalam mempelajari mata pelajaran-mata pelajaran pada konsentrasi keahlian di kelas XI dan XII.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis berfungsi untuk menumbuh kembangkan keprofesionalan dan kebanggaan pada peserta didik terhadap Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis, melalui pemahaman tentang proses bisnis di dunia kerja, perkembangan teknologi dan isu-isu terkini di industri, mengenali berbagai macam profesi, okupasi kerja, dan peluang usaha, mengelola surat dan dokumen berbasis digital, menggunakan peralatan dan aplikasi teknologi perkantoran, mengelola sistem informasi, melakukan komunikasi, serta memberikan layanan bisnis dan logistik sesuai standar yang ditentukan pada bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Pembelajaran dapat dilakukan menggunakan berbagai pendekatan, strategi, model, serta metode yang sesuai dengan karakteristik kompetensi yang harus dipelajari, sehingga dapat menciptakan pembelajaran yang interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi inisiatif, kreativitas, kemandirian sesuai dengan bakat, minat, renjana, dan perkembangan fisik, serta psikologis peserta didik. Model-model pembelajaran yang dapat digunakan antara lain *project-based learning, problem-based learning, discovery and inquiry learning, teaching factory,* serta model-model lainnya yang relevan.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis berkontribusi dalam menjadikan peserta didik memiliki kompetensi sebagai staf administrasi, resepsionis, asisten arsiparis, asisten sekretaris, layanan pelanggan, dan sebagai tenaga operator junior di bidang komputer dan otomatisasi perkantoran yang berakhlak mulia, mampu berkomunikasi, bernegosiasi, mampu bekerja dalam tim, mampu mengelola informasi dan gagasan, serta menumbuhkan kemampuan berpikir kritis, kreatif, mandiri, dan adaptif dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

B. Ruang Lingkup

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis memiliki kompetensi pengetahuan dasar manajemen perkantoran dan layanan bisnis, mulai dari penerapan budaya kerja sesuai standar kerja perkantoran, pengelolaan dokumen berbasis digital, *profile entrepreneurship,* peluang usaha dalam bidang perkantoran dan layanan bisnis, pengelolaan sistem informasi dan pelaksanaan

komunikasi, serta pemberian layanan bisnis sesuai standar yang ditentukan.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis terdiri atas delapan elemen seperti yang tertulis pada Tabel 1.

Tabel 1. Delapan elemen Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Elemen	Deskripsi
Proses bisnis manajemen perkantoran dan layanan bisnis di dunia kerja	▸ Meliputi pemahaman proses bisnis di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis, tahapan fungsi manajemen (perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian) dalam lingkup pekerjaan kantor, serta pengenalan rantai pasok (*supply chain*) dalam layanan pengelolaan barang berbasis K3 industri dan 5R.
Perkembangan teknologi dan isu-isu terkini dalam bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis	▸ Meliputi pemahaman tentang paradigma manajemen perkantoran modern, otomatisasi perkantoran, revolusi industri 4.0, budaya kerja, dan *eco-green* (ramah lingkungan).

Elemen	Deskripsi
Profil pekerjaan/profesi (*job profile*) dan peluang usaha di bidang-bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis	▸ Meliputi pemahaman tentang berbagai jenis profil pekerjaan/profesi (*job profile*) di masa sekarang dan di masa mendatang, serta peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.
Teknik dasar aktivitas perkantoran di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis	▸ Meliputi pemahaman tentang teknik pelayanan prima (*excellence service*), layanan pelanggan (*customer service*), serta prosedur dan instruksi kerja.
Dokumen berbasis digital	▸ Meliputi pemahaman tentang dasar-dasar prosedur penanganan dokumen, jenis peralatan pengelolaan dokumen, dan prosedur penyimpanan dokumen berbasis digital sesuai sistem yang digunakan di dunia kerja.
Peralatan dan aplikasi teknologi perkantoran	▸ Meliputi pemahaman tentang jenis peralatan kantor, prosedur penggunaan peralatan kantor, pemeliharaan peralatan kantor, aplikasi perangkat lunak, prosedur penggunaan aplikasi perangkat lunak dan keras untuk perkantoran, dan prosedur mencetak dokumen.
Sistem informasi dan komunikasi organisasi	▸ Meliputi pemahaman tentang jenis data dan informasi, prosedur penggunaan menu *home page*, dasar-dasar komunikasi lisan dan tulisan, serta prosedur komunikasi melalui media elektronik

Elemen	Deskripsi
Layanan bisnis dan logistik sesuai standar yang ditentukan	▶ Meliputi pemahaman tentang konsep layanan bisnis perkantoran, konsep logistik, jenis dokumen logistik, layanan administrasi dokumen pergudangan, transportasi, distribusi dan pengiriman (*delivery*)

C. Tujuan

Mata pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis bertujuan membekali peserta didik dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap (*soft skills* dan *hard skills*):

1. Memahami proses bisnis manajemen perkantoran dan layanan bisnis di dunia kerja;
2. Memahami perkembangan penerapan teknologi dan isu-isu terkini dalam manajemen perkantoran dan layanan bisnis;
3. Memahami profil pekerjaan/profesi (*job profile*) dan peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis;
4. Menerapkan teknik dasar aktivitas perkantoran di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis;
5. Mengelola dokumen berbasis digital;
6. Menggunakan peralatan dan aplikasi teknologi perkantoran;
7. Mengelola sistem informasi dan komunikasi organisasi;
8. Memberikan layanan bisnis dan logistik sesuai standar yang ditentukan.

D. Strategi Pembelajaran

Untuk menumbuhkan *passion* (rencana) dan *vision* (visi), imajinasi dan kreativitas serta meningkatkan kompetensi peserta didik, proses pembelajaran dapat dilakukan melalui:

1. pembelajaran di dalam kelas;
2. pembelajaran di tempat kerja;
3. kegiatan berbasis projek;
4. kunjungan industri;
5. interaksi dengan alumni, guru tamu dari praktisi kantor/layanan bisnis; dan
6. pencarian informasi melalui media digital.

Tahap internalisasi wawasan serta *soft skills* ini membutuhkan porsi dominan (sekitar 75%) dari waktu yang tersedia di kelas X, sebelum mempelajari aspek *hard skills* yang lebih spesifik.

Melalui penguatan *soft skills* diharapkan peserta didik memiliki *passion* dan *vision* yang kuat sebagai modal memasuki dunia kerja pada jenis pekerjaan, antara lain: staf administrasi, resepsionis, asisten arsiparis, layanan pelanggan, asisten sekretaris, dan sebagai tenaga *operator junior* di bidang komputer/otomatisasi perkantoran.

Pelaksanaan pembelajaran dapat menggunakan model pembelajaran berbasis projek (*project-based learning*), *discovery learning,* pembelajaran berbasis masalah (*problem-based learning*), atau *inquiry learning* serta metode antara lain ceramah, tanya jawab, diskusi, observasi, peragaan atau demonstrasi yang dipilih berdasarkan karakteristik materi dan tujuan pembelajaran. Penilaian meliputi aspek pengetahuan melalui tes dan non tes, aspek sikap melalui observasi, catatan kejadian menonjol (*anecdotal record*), penilaian antar teman, dan penilaian diri serta aspek keterampilan melalui penilaian proses, produk, dan portofolio. Pembelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis dapat dilakukan secara sistem blok disesuaikan dengan karakteristik elemen materi yang dipelajari.

E. Media Pembelajaran

Media pembelajaran adalah sarana teknologi, sarana fisik, sarana komunikasi atau alat untuk menyalurkan pesan yang dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan kemauan peserta didik untuk belajar. Media pembelajaran yang digunakan pada Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis bervariasi disesuaikan dengan tujuan/capaian pembelajaran dan materi pelajaran sesuai yang tertulis pada Tabel 2. Menurut tujuannya, media pembelajaran yang digunakan untuk mencapai kemampuan pemahaman dan penerapan budaya kerja sesuai standar perkantoran berupa:

Tabel 2. Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran, dan Media Untuk Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Media
Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan proses bisnis di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis, tahapan fungsi manajemen (perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian) dalam lingkup pekerjaan kantor, serta pengenalan rantai pasok (*supply chain*) dalam layanan pengelolaan barang berbasis K3 industri dan 5R.	Peserta didik mampu: 1. Mendeskripsikan konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB). 2. Mengidentifikasi jenis layanan bisnis. 3. Mendeskripsikan tujuan dan manfaat bisnis. 4. Mendeskripsikan karakteristik layanan bisnis di bidang MPLB. 5. Menjelaskan konsep K3LH di tempat kerja. 6. Menerapkan konsep K3LH di tempat kerja/belajar. 7. Menjelaskan konsep 5R di tempat kerja. 8. Menerapkan konsep 5R di tempat kerja/belajar.	**Alat :** ▸ *Smartphone* ▸ LCD ▸ Laptop ▸ ATK **Bahan:** ▸ Jaringan internet ▸ Form Pengamatan ▸ Daftar Pertanyaan Lisan/tulis **Sumber belajar:** ▸ Lingkungan belajar terdekat

Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Media
Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan perkembangan manajemen perkantoran modern, otomatisasi kantor, perkembangan revolusi industri 4.0 di bidang perkantoran dan layanan bisnis, budaya kerja, dan *eco-gree*n (Ramah Lingkungan).	Peserta didik Mampu: 1. Menjelaskan perkembangan revolusi Industri 4.0. 2. Menjelaskan konsep kantor modern. 3. Mengidentifikasi jenis teknologi perkantoran. 4. Mendeskripsikan konsep otomatisasi perkantoran. 5. Mengidentifikasi jenis fasilitas kantor. 6. Menjelaskan konsep lingkungan kantor. 7. Menjelaskan konsep standar kerja perkantoran. 8. Menerapkan budaya kerja perkantoran yang ramah lingkungan.	**Alat :** - *Smartphone* - LCD - Laptop - ATK **Bahan:** - Jaringan Internet - Form Pengamatan - Daftar Pertanyaan Lisan/tulis **Sumber belajar:** - Lingkungan belajar terdekat
Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan berbagai jenis profesi dan pekerjaan, pelaku wirausaha/*entrepreneur,* peluang usaha dan bekerja di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.	Peserta didik mampu: 1. Mengidentifikasi jenis profesi di bidang MPLB. 2. Mendeskripsikan etika profesi di bidang MPLB. 3. Menerapkan etika profesi di bidang MPLB. 4. Mengidentifikasi pelaku wirausaha di bidang MPLB. 5. Mendeskripsikan peluang kerja dan usaha di bidang MPLB.	**Alat :** - *Smartphone* - LCD - Laptop - ATK **Bahan:** - Form Pengamatan - Daftar Pertanyaan Lisan/tulis **Sumber belajar:** - Lingkungan belajar/ organisasi terdekat - Program guru tamu

Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Media
Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan teknik pelayanan prima (*excellence service*), layanan pelanggan (*customer service*), serta prosedur dan instruksi kerja.	Peserta didik mampu: 1. Menjelaskan konsep pelayanan prima. 2. Mengidentifikasi jenis pelayanan pelanggan di bidang MPLB. 3. Menerapkan standar penampilan pribadi. 4. Menerapkan prinsip pelayanan prima. 5. Memberikan bantuan layanan pelanggan sesuai prosedur.	**Alat :** - *Smartphone* - LCD - Laptop - ATK **Bahan:** - Form Pengamatan - Daftar Pertanyaan Lisan/tulis - Daftar ceklis sikap **Sumber belajar:** - Lingkungan belajar/ organisasi - Program guru tamu

F. Evaluasi Pembelajaran

Dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran tersebut di atas, penilaian atau evaluasi dilakukan secara bertahap sesuai dengan tujuan pada setiap elemen mata pelajaran. Jenis evaluasi yang digunakan untuk mengukur ketercapaian tujuan dalam elemen mata pelajaran sangat bervariasi yang pada prinsipnya menyesuaikan karakteristik tujuan dan materi pembelajaran.

Jenis evaluasi menurut Arikunto (2019), terbagi menjadi dua yaitu tes dan non tes. Bentuk evaluasi tes dapat berupa tes bentuk uraian baik bebas atau terbatas, tes objektif baik berupa pilihan ganda, menjodohkan maupun bentuk benar salah.

Bentuk evaluasi non tes dapat berupa skala bertingkat, angket, daftar cocok (daftar centang), wawancara dan pengamatan. Penilaian dalam Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis meliputi aspek pengetahuan dilakukan menggunakan tes dan non tes, aspek sikap peserta didik dapat dilakukan dengan tes observasi menggunakan daftar centang observasi atau angket bertingkat dan aspek keterampilan dapat dinilai mulai penilaian proses kinerja, produk, dan portofolio.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI REPUBLIK INDONESIA, 2022
Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis
Penulis: Tri Sulistiowati
ISBN 978-623-6199-89-3 (PDF)

Bab I

Konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

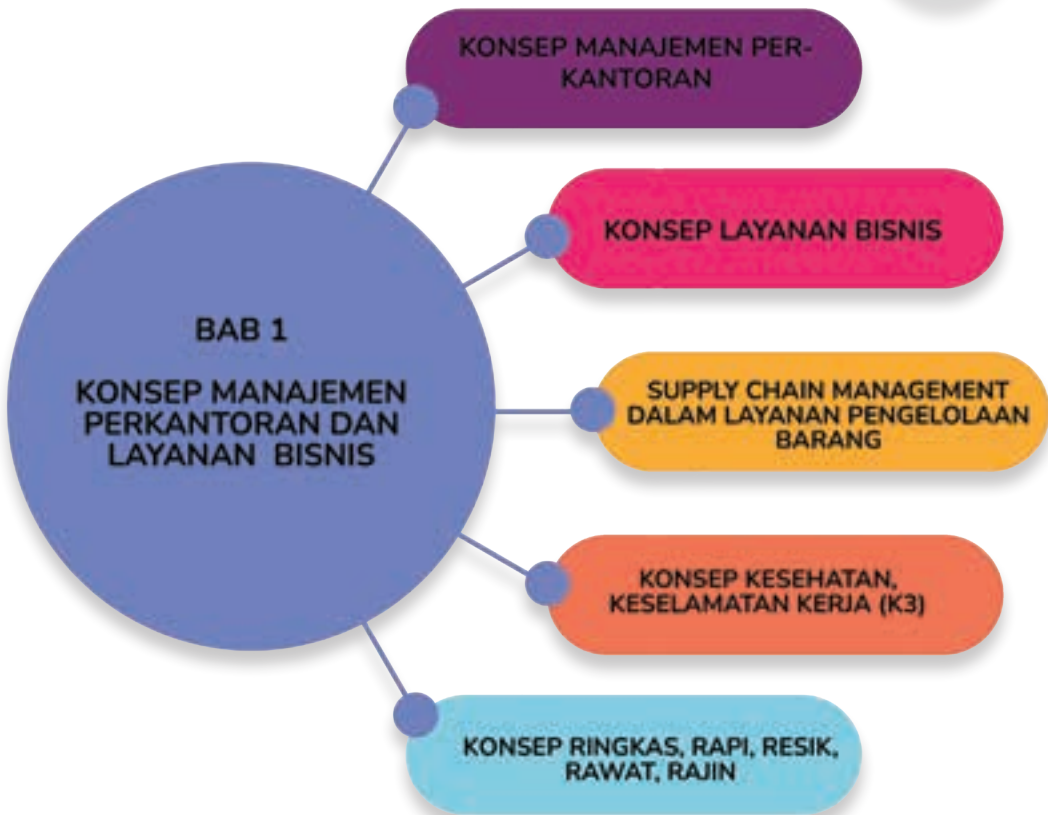
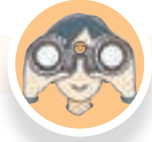
Tujuan Pembelajaran

1. Mendeskripsikan konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB).
2. Mengidentifikasi jenis layanan bisnis.
3. Mendeskripsikan tujuan dan manfaat bisnis.
4. Mendeskripsikan karakteristik layanan bisnis di bidang MPLB.
5. Menjelaskan konsep *supply chain management*.
6. Menjelaskan konsep K3 di tempat kerja.
7. Menerapkan konsep K3 di tempat kerja/ belajar.
8. Menjelaskan konsep 5R di tempat kerja.
9. Menerapkan konsep 5R di tempat kerja/ belajar.

Alur Tujuan Pembelajaran

BAB 1

KONSEP MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS

- KONSEP MANAJEMEN PER-KANTORAN
- KONSEP LAYANAN BISNIS
- SUPPLY CHAIN MANAGEMENT DALAM LAYANAN PENGELOLAAN BARANG
- KONSEP KESEHATAN, KESELAMATAN KERJA (K3)
- KONSEP RINGKAS, RAPI, RESIK, RAWAT, RAJIN

Kata Kunci

1. Manajemen Perkantoran
2. Layanan Bisnis
3. *Supply Chain Management*
4. K3
5. 5R

Apersepsi

Selamat datang di program keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Setelah membaca bagian pendahuluan, kamu telah sedikit memahami dunia usaha dan dunia kerja yang akan ditekuni kedepannya. Untuk itu salah satu syarat yang dibutuhkan di dunia kerja nantinya adalah syarat keterampilan disamping persyaratan akademis yang harus dipenuhi oleh calon pegawai ataupun pelaku usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Pada pembelajaran kali ini, kamu diajak untuk memahami lebih dalam mengenai program keahlian manajemen perkantoran dan layanan bisnis. Apakah yang dimaksud Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis?

Bagaimana kesiapan secara fisik dan mental kamu untuk dapat masuk dalam persaingan kerja nantinya? Untuk menjawab pertanyaan tersebut marilah kita ikuti kegiatan pembelajaran berikut.

Perhatikan gambar berikut ini, apa yang kamu pikirkan dari gambar di bawah ini? Coba perhatikan lingkungan kerja, jenis pekerjaan apa yang dilakukan dan pernahkah kamu melihatnya secara langsung.

Gambar 1.1 Kondisi Kantor Google

Sumber: Peter Würmli

Gambar 1.2 Kerajinan Sangkar Burung

Sumber: Sahlan Kurniawan

Gambar 1.3 Galeria Mall

Sumber: Galeria Mall Jogja

Melihat Gambar 1.1, 1.2, dan 1.3 pastilah kita akan menyebut bahwa setiap orang akan bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari hari, ada juga yang menyebut bahwa pekerjaan itu dilakukan di sebuah tempat atau ruang yang disebut tempat kerja.

Apa yang terjadi apabila tempat kerja yang kita gunakan sehari-hari kotor, panas dan berantakan, tentunya dalam bekerja kita tidak akan bisa nyaman berlama-lama di tempat kerja, dan sebaliknya apabila tempat kerja kita bersih, rapi, indah akan berpengaruh terhadap kenyamanan kita dalam bekerja.

Jadi pada prinsipnya setiap orang akan dapat bekerja dengan baik dan nyaman sangat dipengaruhi oleh keadaan tempat kerja. Tempat diamana kita dapat bekerja itulah yang dinamakan kantor. Berikut pengertian kantor yang sebenarnya.

A. Pengertian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Dalam pemahaman kantor di atas merupakan pengertian kantor secara sederhana dan dapat dilihat. Namun dalam perkembangannya sekarang ini kantor dalam bentuk virtual sudah banyak dijumpai di sekolah seperti halnya pembelajaran di *google class*, *moodle* atau yang lain.

Dalam contoh tersebut kantor diartikan dalam bentuk maya atau hanya terlihat melalui media elektronik sehingga setiap kegiatan yang dilakukan dapat dikerjakan secara otomatisasi. Untuk lebih memahami tentang pengertian manajemen perkantoran dan layanan bisnis berikut kita pahami tahap demi tahap.

1. Pengertian Kantor

Kantor menurut etimologi bahasa Inggris *"Office"* berarti tempat untuk memberikan pelayanan, ruang tempat bekerja ataupun posisi. Dalam bahasa Belanda kantor berasal dari kata *"Kantoor"* yang berarti ruangan tempat bekerja, tempat instansi dan lain-lain. Dari pengertian tersebut kantor dapat diartikan secara dinamis dan secara statis.

Pengertian kantor secara statis menurut Rasto (2015), merupakan tempat kerja, ruang kerja, biro, markas, instansi, badan, perusahaan maupun tempat untuk menyelenggarakan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan serta pendistribusian data/ informasi. Dari pengertian tersebut berarti kantor diartikan secara statis.

Pengertian kantor secara dinamis yakni proses-proses dalam penyelenggaraan kegiatan seperti seperti pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan maupun pendistribusian data.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa arti kantor secara fisik merupakan bangunan, ruang atau tempat kerja, sedangkan secara dinamis diartikan sebagai proses kegiatan yang dilakukan di dalam ruang, tempat kerja.

Dalam pengertian kantor secara dinamis inilah, maka manajemen merupakan hal penting untuk mengarahkan, menggerakkan dan mengendalikan setiap unsur dalam sebuah kantor tersebut. Tugas manajemen adalah menetapkan tujuan organisasi dan berupaya untuk mencapainya. Dengan demikian sebuah organisasi harus memahami tujuan yang jelas dan membuat sebuah sistem untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Menurut Rao (2000) Istilah sistem berasal dari konsep *"sistematic"* yang mengacu pada pendekatan yang terorganisasi dan teratur untuk memecahkan masalah. Dalam konsep manajemen perkantoran, sistem dapat dianggap sebagai pendekatan yang direncanakan untuk suatu

kegiatan dalam upaya mencapai tujuan. Dengan demikian, sistem akan menjadikan sebuah layanan atau kegiatan pada suatu organisasi, perusahaan atau kantor menjadi jelas.

Sebagai contoh layanan bidang jasa tranportasi *online*, untuk mendapatkan pelayanan calon konsumen harus memiliki syarat aplikasi di *smartphone* miliknya. Melalui aplikasi tersebut, akan terlihat mekanisme atau prosedur layanan sampai pada umpan balik layanan itu diterima oleh konsumen. Umpan balik ini merupakan hasil evaluasi bagaimana sebuah sistem dalam pelayanan jasa transportasi itu diterima dan dirasakan oleh konsumen.

2. Fungsi Kantor

Sebagai sebuah sistem dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan, kantor berperan penting dalam pencapaian tujuan dalam suatu organisasi, instansi, atau perusahaan. Oleh karena itu, peranan kantor dalam layanan bisnis sangat penting guna mencapai tujuan untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan setiap harinya.

Fungsi kantor menurut Sumathy, dkk. (2011) dibedakan menjadi fungsi rutin atau fungsi pokok, dan fungsi penunjang atau fungsi administratif.

Sedangkan Balachandran dan Chandrasekaran (2009) membedakan fungsi kantor ke dalam fungsi pokok dan fungsi tambahan. Dari kedua pendapat tersebut, maka fungsi kantor dapat dibedakan menjadi dua yaitu fungsi utama dan fungsi pendukung.

a. Fungsi utama kantor menurut Rao (2000) adalah sebagai berikut.

1) Menerima Informasi

Informasi yang diterima berasal dari dua sumber yakni sumber internal dan eksternal. Sumber internal diperoleh dari unit-unit kerja yang ada di dalam organisasi (kantor), sedangkan sumber informasi eksternal diterima dari luar organisasi seperti

pelanggan, pemasok, pemerintah, investor dan perusahaan lain. Informasi yang diterima dapat berupa dalam berbagai bentuk seperti surat, laporan, pesan telepon, *facsimile*, *e-mail*, surat kabar, dan perundangan yang berlaku.

2) **Merekam informasi**

Informasi dari berbagai sumber dan dalam berbagai bentuk diterima, maka fungsi selanjutnya adalah merekam informasi. Langkah pertama merekam informasi adalah menyortir informasi ke dalam kategori atau kelompok tertentu. Contohnya, informasi mengenai pesanan dicatat secara manual maupun elektronik ke dalam bagian pesanan. Informasi mengenai urusan keuangan dicatat dalam bagian keuangan dan lain sebaginya.

Pencatatan dilakukan secara otomatisasi melalui sistem komputer yang memudahkan pegawai dalam mengidentifikasi dan mencari informasi dengan cepat. Rekaman informasi harus dijamin ketersediaannya, sehingga akan memudahkan dalam pencarian untuk memenuhi data yang dibutuhkan.

3) **Mengolah informasi**

Untuk menjadi sebuah informasi yang siap digunakan, data/informasi harus dilakukan proses pengolahan terlebih dahulu. Untuk itu perusahaan/kantor perlu melibatkan staf terlatih dan terdidik atau sistem yang handal dalam mengolah data tersebut secara sistematis. Hasil pengolahan informasi dapat berupa laporan keuangan, laporan statistik, laporan biaya dan jenis laporan lain yang berkaitan dengan jenis usaha yang dijalankan.

4) **Mendistribusikan Informasi**

Informasi yang telah diolah dan telah menjadi informasi yang siap digunakan, selanjutnya akan didistribusikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Pendistribusian informasi tersebut

dapat dilakukan menggunakan komunikasi baik secara lisan atau tulis. Pada proses pendistribusian perlu diperhatikan waktu pendistribusian, agar informasi tidak menjadi kadaluarsa atau *expired.*

b. Fungsi pendukung

Pada prinsipnya fungsi pendukung kantor merupakan aktivitas kantor yang memfasilitasi kinerja fungsi utama kantor. Fungsi pendukung kantor menurut Rasto (2015) memaparkan sebagai berikut.

1) Melaksanakan fungsi manajemen

Setiap pekerjaan selalu dilakukan dengan merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi. Hal ini dilakukan agar pencapaian tujuan kegiatan tersebut akan berjalan dengan baik. Berhasil tidaknya sebuah kegiatan akan selalu dilakukan evaluasi, sehingga pelaksananaan kegiatan berikutnya akan menjadi lebih efektif dan efisien.

2) Merancang sistem dan prosedur kantor

Sebuah sistem merupakan kelompok bagian yang saling terkait bergantung satu dengan yang lain dalam operasinya secara berurutan berdasarkan rencana yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Prosedur adalah serangkaian langkah untuk melakukan tugas sesuai dengan sistem yang ditentukan. Setiap sistem harus dipecah menjadi beberapa bagian untuk menentukan prosedur tertentu. Dalam setiap prosedur yang dibuat selalu memperhatikan sarana dan prasana yang dibutuhkan.

3) Mengendalikan formulir kantor

Formulir merupakan sarana penting dalam mencapai kinerja kantor lebih sistematis dan cepat. Kantor modern menggunakan

sistem formulir dengan menekan dokumen manual atau menggunakan aplikasi formulir.

Formulir merupakan catatan standar yang digunakan untuk mengumpulkan data/informasi untuk tujuan referensi. Sebuah formulir dirancang dengan baik atas dasar kebutuhan perusahaan/organisasi, agar data/informasi memberi manfaat yang maksimal.

4) Mengendalikan karyawan kantor

Karyawan kantor merupakan bagian dari proses manajemen secara umum. Namun, dalam mencapai efisiensi kantor, karyawan harus dipilih, dilatih dan ditugaskan melalui penilaian yang tepat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap karyawan harus selalu dilakukan setiap waktu untuk mencapai kinerja puncak.

5) Menjamin ketersediaan alat tulis kantor

Alat tulis kantor merupakan sarana penting dalam pekerjaan kantor, untuk itu kantor harus mampu mengendalikan ketersediaan alat tulis. Upaya yang dilakukan dalam pengendalian ATK melalui prosedur pembelian, penggunaan, pengeluaran barang, dan penyimpanannya.

6) Menjamin ketersediaan peralatan, *furniture* dan mesin kantor

Kantor memiliki tugas penunjang dalam menjamin ketersediaan peralatan, *furniture* dan mesin kantor yang memadai. Hal ini berarti kebutuhan akan peralatan, *furniture* dan mesin kantor merupakan kebutuhan yang benar-benar sesuai dengan pekerjaan kantor.

7) Menjamin keamanan aset

Aset merupakan harta yang dimiliki oleh perusahaan/ organisasi. Aset dapat berupa aset bergerak dan aset tidak bergerak. Kantor harus menjamin keamanan aset tersebut dari kehilangan, kerusakan akibat pencurian, kebakaran, karena dapat berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

8) Melaksanakan hubungan masyarakat

Hubungan masyarakat oleh sebuah perusahaan atau kantor merupakan hubungan yang bertujuan untuk:

a) memperoleh informasi mengenai perubahan opini publik;
b) mengomunikasikan kebijakan, tujuan dan sasaran organisasi kepada publik; dan
c) mengantisipasi reaksi dari publik terkait tindakan organisasi. Dengan demikian kantor akan mampu meningkatkan citra organisasi dimata publik.

3. Pengertian Manajemen Perkantoran

Pengertian manajemen perkantoran sangat bervariasi. Menurut beberapa ahli, pengertian manajemen perkantoran dapat diuraikan berikut ini.

Pengertian manajemen perkantoran menurut Rao (2000) adalah perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian dokumen oleh administrator dalam suatu organisasi. Gambaran secara utuh suatu organisasi dapat dilihat dalam struktur organisasi.

Wyle and Brecht dalam Rasto (2015) mengartikan bahwa manajemen perkantoran merupakan pemanfaatan dan pengendalian manusia, metode, mesin, dan material untuk mencapai hasil terbaik, kualitas tinggi, upaya terbaik, waktu tersingkat, cara yang paling praktis dan dapat diterima oleh manajemen puncak.

Eyre dalam Rasto (2015) mendefinisikan bahwa manajemen kantor berkaitan dengan penyediaan layanan komunikasi, informasi, dan pengamanan aset.

Betts dalam Rasto (2015) menyebutkan pengertian manajemen perkantoran untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan fungsi kantor dalam menyediakan informasi yang tepat dan jaringan komunikasi untuk semua bidang dalam organisasi.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian manajemen perkantoran dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran didefinisikan sebagai proses merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi aktivitas kantor dalam mewujudkan kantor sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi untuk membantu pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pemahaman terhadap aktivitas kantor dalam hal ini merujuk pada peranan atau fungsi kantor yang terdiri dari fungsi utama dan fungsi pendukung.

Oleh karena fungsi kantor sebagai penyedia layanan informasi dan komunikasi, maka dalam penyelenggaraannya harus ditopang oleh tiga hal, meliputi:

a. manajemen informasi yang berkualitas;
b. sistem komunikasi yang efektif; dan
c. teknologi informasi dan komunikasi yang relevan.

Tiga hal di atas yang merupakan pusat kajian utama dari manajemen perkantoran adalah informasi.

4. Asas-Asas Manajemen Perkantoran

Pengertian asas menurut kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sesuatu yang menjadi tumpuan berfikir dan berpendapat. Asas manajemen berarti dasar yang digunakan dalam manajemen atau pengelolaan suatu usaha atau organisasi. Semakin besar organisasi

akan semakin banyak unit-unit kerja dalam organisasi tersebut dalam rangka menjamin pelayanan lebih baik dan optimal.

Dalam hubungannya unit-unit kerja tersebut secara menyeluruh, pengorganisasian pekerjaan kantor dapat menggunakan asas-asas sebagai berikut.

a. Asas sentralisasi

Dilihat dari sebutannya "sentral" berarti terpusat, maka kantor/ organisasi yang menggunakan asas ini memiliki ciri sebagai berikut:

1) Semua pekerjaan dipusatkan pada satu bagian tersendiri.
2) Jenis pekerjaan kantor yang terpusat adalah jenis pekerjaan yang bersifat umum, seperti pekerjaan tata persuratan, pengelolaan dokumen dan informasi serta jenis pekerjaan yang bersifat mendukung operasional organisasi lainnya.
3) Kerahasiaan informasi akan lebih terjamin karena pengelolaan informasi dilakukan secara terpusat.
4) Asas ini cocok digunakan untuk jenis organisasi yang masih kecil dan sederhana.
5) Tempat atau bagian pelayanan dalam asas ini tidak terpisah dari gedung atau kantor utama, sehingga pengawasan mudah dilaksanakan, prosedur kerja mudah diseragamkan.
6) Beban kerja dapat dibagi secara merata dan penggunaan alat dan perabotnya lebih hemat karena ruang lingkup pengguna asas ini masih kecil.

b. Asas desentralisasi

Asas desentralisasi merupakan asas yang membagi jenis kegiatan kantor ke dalam beberapa bagian/unit kerja. Masing-masing bagian atau unit kerja menangani jenis pekerjaan yang berbeda. Contohnya bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian kepegawaian, bagian gudang dan lainnya. Oleh karena itu, asas ini memiliki ciri sebagai berikut:

1) Cocok digunakan untuk organisasi/kantor yang lebih besar.
2) Pelayanan lebih fokus dan detail karena sudah terbagi sesuai bidang/bagiannya sendiri.
3) Dapat mengurangi penumpukan pekerjaan karena sifat layanan secara khusus.
4) Karena tidak terjadi penumpukan, maka akan berdampak pada semakin cepat pelayanan bagi organisasi tersebut.

c. Asas dekonsentralisasi

Asas dekonsentralisasi merupakan gabungan dari asas sentralisasi dan desentralisasi artinya masing-masing asas digunakan untuk memperoleh efektivitas dan optimalitas dalam pelayanan.

Dalam praktiknya jarang dijumpai penggunaan asas sentralisasi atau desentralisasi digunakan secara murni. Namun sekalipun kecil organisasi tetap saja masih menggunakan asas gabungan ini. Hal ini terlihat pada urusan kantor dan keuangan, dimana keduanya memiliki petugas masing-masing.

5. Fungsi Manajemen dalam Proses Bisnis

Fungsi manajemen merupakan peranan penting dalam pencapaian tujuan dalam organisasi atau usaha yang dijalankan. Fungsi manajemen menurut Terry (1972) dalam bukunya yang berjudul *Principle of Management* terdiri dari tahapan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Hal ini berarti untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, setiap proses bisnis/usaha akan selalu melaksanakan tahapan tersebut di atas. George R Terry menyimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan organsasi secara efisien dan efektif perlu dilakukan pemberdayaan semua sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.

Pendapat Griffin (2008) bahwa fungsi organisasi adalah bagian dari proses perencanaan, organisasi, koordinasi dan pengendalian

sumberdaya agar tujuan yang akan dicapai dapat efektif dan efisien. Sasaran dalam fungsi manajemen menurut Ricky adalah pengendalian sumber daya agar tujuan dapat tercapai sesuai rencana, terorganisir dan tepat waktu.

Lawrence dan Lee (2010) berpendapat bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah ilmu dan seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasi serta mengawasi manusia dengan bantuan alat sehingga dapat mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Sebagai sebuah ilmu dan seni, maka dalam setiap aktivitas kegiatan organisasi akan dapat berubah sesuai pengawasan yang dilakukan. Perubahan yang terjadi akan mengarah kepada perbaikan dalam upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dari ketiga pendapat di atas, maka dapat dikatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen memiliki peranan yang penting dalam pemcapaian tujuan pada proses bisnis/usaha yang dilakukan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut adalah:

a. Perencanaan *(planning)*

Tahap perencanaan dapat berupa bagaimana organisasi menentukan tujuan/target, merencanakan strategi dalam pencapaian tujuan/target, bagaimana menentukan berbagai sumberdaya yang dibutuhkan dalam operasioal usaha, dan menetukan bagaimana menyusun kriteria/standar ketercapaian tujuan dan sebagainya.

b. Pengorganisasian *(organizing)*

Tahap pengorganisasian meliputi kegiatan menentukan sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensi dan jenis pekerjaannya. Kegiatan ini dapat diawali dengan proses rekruitmen, penerimaan dan penetapan pegawai sesuai kompetensi dan jenis pekerjaannya, pelatihan saampai pada pemutusan hubungan kerja.

Proses tersebut dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah dirumuskan pada tahap perencanaan.

c. Penggerakan *(actuating and directing)*

Pada tahap penggerakan ini dilakukan untuk menghasilkan kinerja yang lebih efisien dan efektif dengan menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman dan dinamis. Dalam proses penggerakan dilakukan fungsi pengarahan yang dapat berupa pemberian motivasi, penjelasan/sosialisasi tugas dengan kebijakan yang jelas.

d. Pengawasan *(controlling)*

Tahap fungsi pengawasan dijalankan dalam rangka mengukur kualitas kerja, pencapaian tujuan/target organisasi dan pemberian alternatif solusi atas penyimpangan yang terjadi. Dalam fungsi pengawasan juga perlu diperhatikan penetapan waktu pengawasan, cara pengawasan yang dilakukan, pilihan solusi atas masalah dan bentuk instruksi yang digunakan sebagai pengawasan.

Aktivitas 1:

Observasi Kantor di Lingkungan Belajar.

Tujuan pembelajaran adalah untuk memahami tentang manajemen perkantoran dalam organisasi.

Langkah kerja:

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 4 orang dengan nama kelompok menggunakan nama suku bangsa yang ada di Indonesia.
2. Lakukan koordinasi untuk menentukan rencana dan pembagian tugas pelaksanaan proyek. Hal yang dikoordinasikan meliputi:

    a. Pembagian tugas kelompok terdiri dari ketua, sekretaris, dan 2 anggota.

    b. Diskusikan rencana observasi dengan memilih tempat/kantor/unit kerja sebagai objek observasi .

    c. Membuat daftar pertanyaan atau centang yang akan digunakan untuk observasi yang bertujuan untuk mengetahui

        1) identitas keberadaan kantor/unit kerja;

        2) kerangka kepengurusan kantor (struktur organisasi); dan

        3) fungsi-fungsi bagian dalam pelayanan kantor.

3. Lakukan observasi sesuai rencana kerja kelompok
4. Diskusikan hasil observasi kamu.
   Dari hasil diskusi akan dapat menyimpulkan bagian apa saja yang melaksanakan fungsi-fungsi kantor dan jenis asas organisasi yang dianut.
5. Presentasikan hasil observasi di depan kelas/secara *online*.

6. Pengertian Layanan Bisnis

Pelanggan merupakan faktor utama dalam layanan bisnis, sehingga dalam bentuk apapun layanan pelanggan merupakan hal yang sangat penting baik untuk skala kecil maupun besar. Pengertian Layanan menurut Suparlan dalam Rexy (2019) adalah pemberian pertolongan atau bantuan pada orang lain, baik berupa materi maupun non materi supaya orang tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Menurut Barata (2003), pelayanan akan terbentuk karena ada suatu proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Pengertian pelayanan menurut Moenir dalam Rexy (2019), pelayanan merupakan suratu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna memperoleh kepuasan di dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Dari ketiga pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan bisnis merupakan proses pemberian layanan kepada pelanggan/konsumen, baik yang bersifat materi maupun non-materi untuk pemenuhan kepuasan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa pengertian manajemen perkantoran dan layanan bisnis adalah penerapan fungsi manajemen dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan/kolega untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

B. Jenis Bisnis dan Layanan Bisnis

Layanan pelanggan atau *customer service* selalu mengalami perkembangan yang dinamis dari waktu ke waktu. Salah satu contohnya adalah kegiatan layanan pelanggan yang dulu hanya dilakukan melalui

pertemuan secara fisik, sekarang bisa dilakukan secara *online* melalui *hotline number* ataupun tatap maya.

1. Jenis Bisnis

Jenis bisnis yang dikenal saat ini banyak yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis atau pengusaha. Pemahaman terhadap jenis-jenis bisnis penting bagi pengusaha/pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

a. Berdasarkan jenis aktivitasnya, bisnis dibedakan menjadi empat, yaitu:

1) Bisnis ekstraktif, adalah aktivitas bisnis yang pergerakkanya di bidang pertambangan dengan melakukan penggalian bahan-bahan tambang yang ada di dalam dan terkandung di perut bumi. Seperti batu bara, emas, besi, intan, alumunium, tembaga semen, minyak dan gas bumi.
2) Bisnis agraris, adalah kegiatan bisnis yang pergerakannya pada bidang pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan dan kehutanan.
3) Bisnis industri, merupakan usaha dalam bidang industri manufaktur yang memproduksi barang.
4) Bisnis jasa, adalah aktivitas usaha yang menghasilkan produk tidak dalam bentuk fisik.

   Pengertian jasa menurut Zeithaml dan Bitrer dalam Manullang dan Hutabarat (2016) adalah aktivitas ekonomi dengan adanya pengeluaran (*output*) selain produk yang dikonsumsi dan diproduksi saat waktu yang bersamaan yang memberikan nilai positif, serta tidak berwujud untuk pembelinya.

   Menurut Adrian (2001) jasa merupakan aktivitas ekonomi yang memiliki beberapa elemen (manfaat atau nilai) *intangible* yang saling berkaitan, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang hak milik, namun tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Saladin (1994) menyebutkan bahwa jasa diartikan sebagai suatu manfaat atau kegiatan yang tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan yang ditawarkan oleh suatu pihak terhadap pihak yang lain.

Dari pendapat-pendapat di atas, maka yang dimaksud layanan bisnis bidang jasa merupakan jenis layanan yang diberikan kepada pelanggan yang berupa manfaat atau kegiatan yang tidak berwujud dan hanya dapat dirasakan atau dinikmati dari suatu barang.

Jenis jasa dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a) Jasa perumahan, meliputi sewa kamar, hotel, usaha penyewaan lahan tani, dan jasa pembangunan rumah/gedung.
b) Jasa usaha rumah tangga, meliputi PDAM, perbaikan rumah, reparasi alat rumah tangga, perawaatan kebun, pembersihan dan lain-lain.
c) Jasa usaha rekreasi dan kesukaan, meliputi penyewaan, peralatan pesta, perjalanan wisata, panggung hiburan dan lainnya.
d) Jasa usaha perawatan pribadi, seperti binatu pakaian dan perawatan kecantikan/salon.
e) Jasa usaha pendidikan, seperti kursus keterampilan dan sekolah formal/informal.
f) Jasa bisnis profesi, seperti jasa layanan hukum, akuntan, konsultan manajemen, dan jasa layanan kesehatan (dokter).
g) Jasa layanan keuangan, seperti asuransi (perlindungan), kredit, dan investasi dan pajak.
h) Jasa transportasi, seperti pengiriman dokumen atau barang, angkutan penumpang, penyewaan mobil, sopir dan lainnya.
i) Jasa bidang komunikasi, seperti layanan telepon, *customer service*, *call center*, dan layanan kantor virtual.

b. Berdasarkan kegunaannya jenis bisnis dibedakan menjadi:

1) *Form utility* (kegunaan bentuk), adalah bisnis yang berupaya mengubah suatu benda menjadi benda lain dengan bentuk yang tidak sama sehingga lebih bermanfaat untuk manusia, seperti *meubel*, genteng, *garment* dan lain sebagainya.
2) *Place utility* (kegunaan tempat), merupakan bisnis yang menjalankan pemindahan suatu barang dari satu tempat ke tempat lain sehigga memiliki manfaat lebih.
3) *Time utility* (kegunaan waktu), adalah bisnis yang memberikan manfaat waktu terhadap keberadaan suatu barang, seperti peti kemas, kotak pos dan lainnya.
4) *Possession utility* (kegunaan pemilikan) merupakan jenis usaha untuk membuat atau memenuhi kegunaan pemilikan pada suatu barang atau jasa, seperti pertokoan, perdagangan atau jual beli.

c. Jenis bisnis berdasarkan motifnya dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1) Bisnis berorientasi yang merupakan bidang bisnis berorientasi pada keuntungan/profit.
2) Bisnis tidak berorientasi yang merupakan bidang bisnis berorientasi pada nirlaba, seperti contoh yayasan, organisasi sosial, lembaga swadaya masyarakat dan lainnya.

d. Menurut bentuknya, jenis badan usaha dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Badan usaha berbentuk badan hukum

Badan usaha yang berbadan hukum memiliki karakteristik dalam pemisahan kekayaan pemilik dengan kekayaan badan usaha, sehingga pemilik hanya bertanggungjawab sebatas harta

yang dimilikinya. Jenis badan usaha berbentuk badan hukum meliputi:

a) PT (Perseroan Terbatas)

Sebuah badan usaha yang berbentuk PT menurut Yahya Harahap dalam bukunya “Hukum Perseroan Terbatas (33-36) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut.

- Merupakan persekutuan modal, sehingga pemegang saham hanya bertanggungjawab sebatas sahamnya yang dimilikinya dan tidak termasuk harta pribadi. Modal dasar PT ditentukan oleh kesepakatan para pendiri PT dan disetor minimal 25 % dengan bukti penyetoran yang sah.
- Didirikan berdasarkan perjanjian.
- Melakukan kegiatan usaha.
- Lahirnya perseroan melalui proses hukum dalam bentuk pengesahan oleh Pemerintah.

b) Yayasan

Yayasan merupakan badan hukum yang yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan, dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota. Yayasan dapat melakukan kegiatan usaha untuk menunjang ketercapaian maksud dan tujuannya dengan cara mendirikan badan usaha dan/atau ikut dalam badan usaha.

c) Koperasi

Koperasi merupakan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasarkan asas kekeluargaan. Sifat

keanggotaan koperasi secara sukarela dan terbuka bahwa tidak ada pengecualian untuk menjadi anggota koperasi.

Modal usaha koperasi terbentuk dari simpanan pokok dan simpanan wajib anggota yang ditentukan dalam rapat anggota. Ketentuan yang berlaku dalam usaha yang berbentuk koperasi ini dilakukan dalam rapat anggota koperasi. Jadi rapat anggota koperasi ini merupakan kekuasaan tertinggi. Rapat anggota dilakukan secara rutin dalam setiap tahunnya yang kemudian disebut dengan RAT (Rapat Anggota Tahunan).

2) Badan usaha bukan berbentuk badan hukum

Jenis badan usaha yang bukan berbentuk badan hukum memiliki karakteristik dalam kepemilikan kekayaan. Dalam hal ini antara kekayaan badan usaha dan kekayaan pribadi tidak ada pemisahannya. Jenis badan usaha yang bukan badan hukum ini meliputi:

a) Persekutuan Perdata (*maatschap)*

Merupakan perjanjian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu ke dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadi karenanya. Karena badan usaha ini bukan badan hukum maka tanggung jawab secara pribadi ditentukan oleh kesepakatan kedua belah pihak atau ketentuan undang-undang.

b) Firma

Firma merupakan perseroan yang didirikan untuk melakukan suatu usaha di bawah satu nama bersama. Para anggota memiliki tanggungjawab terhadap firma yang didirikan.

c) Persekutuan Komanditer (CV)

CV tediri dari persero aktif dan persero pasif/komanditer. Pesero aktif bertanggungjawab sampai dengan harta pribadi, sedangkan pesero pasif hanya bertanggungjawab sebatas modal yang telah disetor ke dalam CV saja.

2. Jenis Layanan Bisnis

Layanan pelanggan dalam penerapannya memiliki beberapa jenis. Setidaknya ada lima jenis layanan pelanggan yang dijelaskan sebagai berikut.

a. Layanan pelanggan berjalan

Jenis layanan berjalan merupakan pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan dengan cara bertemu langsung secara fisik dengan pelanggan. Pelanggan harus datang ke kantor layanan pelanggan dan menyampaikan keluhannya atau kebutuhannya. Kadang terjadi antrean panjang untuk mendapatkan layanan. Jenis layanan ini cukup menyita waktu.

b. Layanan pelanggan melalui email dan telepon

Perkembangan bisnis sekarang ini sudah masuk dalam era digitalisasi. Untuk menghemat biaya dan menerapkan layanan pelanggan virtual, tren yang sekarang ini digunakan untuk layanan pelanggan adalah dengan menggunakan layanan *call service* dan email untuk memudahkan penyampaian keluhan. Seperti contoh layanan pelanggan PLN, Telkom dan layanan pembelian *online*.

c. Layanan pelanggan melalui *livechat*

Livechat merupakan jenis layanan yang secara langsung dapat dilakukan berupa obrolan yang telah dipersonalisasi antara pelanggan dan departemen layanan.

Livechat bisa membuat percakapan dan keterlibatan secara langsung atau *real-time*. Pelanggan dengan zona waktu berbeda tidak perlu menunggu jam kerja untuk menyampaikan keluhan, sebab *livechat* menawarkan aksesibilitas sepanjang waktu. *Tools livechat* cukup modern dan lebih akurat karena memiliki kemampuan dalam memahami konteks pelanggan, baik melalui audio ataupun visual.

Keunggulan *livechat* dalam bisnis adalah:

1) Bisnis akan selalu bergerak secara *online*.
2) Dapat menjaga kedekatan dengan pelanggan setiap saat.
3) Biaya akan lebih hemat.
4) Tren layanan akan terlihat lebih berkelas.

d. Layanan *self-service*

Jasa layanan mandiri merupakan departemen layanan pelanggan yang memberikan pelayanan lebih instan, ramah dan akurat, pelanggan mampu menyelesaikan masalahnya sendiri.

Keunggulan dari jenis layanan seperti ini dilihat dari pelanggan adalah solusi terhadap masalah yang dihadapi pelanggan dapat ditentukan oleh pelanggan itu sendiri. Jenis layanan seperti ini dapat diperoleh pada kanal *chatbots*, *FAQ*, artikel berbasis pengetahuan, panduan produk, tutorial video dan sebagainya. Jenis layanan ini cocok digunakan perusahaan yang mendapatkan permintaan yang bersifat umum seperti *refund, reture* produk, atau *invoice.*

e. Layanan pelanggan melalui komunitas dan forum

Komunitas dan forum adalah kanal layanan pelanggan yang dibangun oleh pengguna jasa layanan/produk. Untuk penggunaan layanan ini sebuah bisnis/usaha harus mampu menciptakan pengikut dan komunitas yang lebih besar berdasarkan *brand* yang

mereka miliki. Kecepatan respon terhadap layanan pelanggan terkadang arbitrer atau tergantung pada keaktifan anggotanya.

3. Tujuan Bisnis

Dari artikel https://belajargiat.id/bisnis/ yang diunduh pada tanggal 30 Mei 2021 Pukul 18.34 WIB lalu ditemukan bahwa tujuan bisnis tentunya mendapatkan keuntungan atau laba, namun tujuan yang lain dari bisnis, meliputi:

a. untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup;
b. untuk menambah kesejahteraan dan kemakmuran keluarga;
c. untuk memenuhi kebutuhan pencitraan diri maupun usahanya, agar semakin dikenal di masyarakat;
d. untuk mempertahankan kelansungan usaha sehingga mampu terus berdiri/berjalan;
e. untuk meningkatkan kreatifitas atau memunculkan gagasan baru yang dapat memajukan usaha yang sudah ada, karena bertambahnya pengalaman dalam menjalankan usaha;
f. untuk mengisi waktu atau memanfaatkan waktu, melalui operasional dalam kegiatan bisnis;
g. Untuk menopang kebutuhan sendiri dan tidak tergantung dari orang lain; dan
h. untuk memperoleh simpati atau pencitraan.

4. Manfaat Bisnis

Kegiatan bisnis dapat memberikan beberapa manfaat kepada pelaku bisnis, antara lain:

a. Memperoleh penghargaan atau pengakuan

Penghargaan atau pengakuan dapat diperoleh dengan berbisnis. Dengan adanya suatu bisnis yang berhasil dan tumbuh serta berkembang dapat memberi dampak positif kepada masyarakat yang akan memberikan kamu pengakuan positif dari masyakat itu sendiri.

b. Kesempatan untuk menjadi bos bagi diri sendiri

Dengan berbisnis juga akan menjadi seorang penentu dan pemimpin dari bisnis anda. Besar kecilnya bisnis yang dijalankan ditentukan oleh kemampuan diri sendiri, dengan kata lain menjadi bos.

c. Menggaji diri sendiri

Dengan usaha yang dilakukan sendiri maka besar kecilnya gaji atau pendapatan dapat ditentukan sendiri.

d. Atur waktu diri sendiri

Demikian juga dengan waktu yang yang lebih fleksibel, usaha yang dijalankan sendiri akan membutuhkan waktu sesuai dengan kemampuan dan kesempatan diri sendiri.

e. Masa depan lebih cerah

Dengan pengelolaan usaha secara mandiri, maka dapat dikatakan bahwa masa depan diri kita ditentukan oleh usaha yang kita lakukan.

5. Karakteristik Bisnis

Setidaknya terdapat lima karakteristik yang bisa digunakan untuk mendefinisikan bisnis, antara lain:

a. Lembaga atau institusi atau organisasi sosial dan ekonomi. Sebuah usaha atau bisnis merupakan lembaga, instansi atau organisasi sosial dan ekonomi berarti bahwa bisnis itu lakukan oleh jenis organisasi baik yang berbentuk badan hukum maupun

berbentuk bukan berbadan hukum. Di dalam organisasi tersebut memiliki aturan dan ketentuan yang berlaku sesuai demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

b. Berhubungan dengan berbagai barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan manusia. Pada prinsipnya bisnis itu menjual barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.
c. Mencari laba, profit atau keuntungan. Mencari laba, profit, atau keuntungan merupakan tujuan bisnis yang sebenarnya.
d. Menetukan harga yang sesuai.
e. Akan ada kemungkinan mengalami kerugian.

6. Pihak- Pihak yang Berkepentingan dalam Bisnis

a. Pemilik atau *owner*, adalah orang atau organisasi yang memiliki hak kepemilikan sebuah usaha.
b. Kreditor, adalah pihak yang memberikan pinjaman pendanaan kepada pemilik usaha untuk kelangsungan bisnisnya.
c. Karyawan atau *employee*, baik itu karyawan operasional maupun karyawan manajerial guna membantu mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kelangsungan bisnis yang dikelola.
d. Pemasok atau *supplier*, berperan dalam menyediakan bahan baku guna memperlancar proses produksi.
e. Pelanggan, merupakan nyawa dari adanya kegiatan berbisnis. Loyalitas dari pelanggan akan menjaga kelangsungan bisnis perusahaan. Maka dari itu, untuk tetap menarik minat pelanggan atau konsumen, maka pelaku bisnis harus terus meningkatkan kualitas dan keterjangkauan harga dari produk yang dijualnya.

C. Konsep Manajemen Rantai Pasok/*Supply Chain* dalam Layanan Pengelolaan Barang

Pada jenis bisnis yang bergerak di bidang layanan pengelolaan barang seperti jasa pergudangan, distribusi dan layanan logistik, pengelolaan terhadap barang merupakan hal penting guna mencapai tujuan usaha yang efisien dan efektif.

Schroeder (2007) menyebutkan *supply chain* adalah serangkaian dari proses bisnis dan informasi yang menyediakan produk atau jasa dari suplier ke perusahaan dan mendistribusikannya ke konsumen.

Menurut Robert, Gail, dan Lund dalam Lukman (2021) pengertian *supply chain management* (SCM) merupakan rangkaian kegiatan atau aktivitas yang terlibat di dalam menghantarkan produk berupa bahan baku kepada pelanggan baik dari sumber bahan baku serta suku cadang, manufaktur dan juga perakitan, pergudangan serta pelacakan inventaris, pesanan yang masuk dan juga manajemen pesanan, distribusi di seluruh saluran, pengiriman serta sistem informasi yang diperlukan untuk memantau seluruh kegiatan.

Dengan demikian, manajemen rantai pasok adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam layanan bisnis bidang pengelolaan barang. Bidang pengelolaan barang dapat berupa jasa penyimpanan barang, pengadaan barang dan pendistribusian barang untuk tujuan memperlancar kegiatan usaha.

Bidang usaha ini dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan keuntungan apabila tata pengelolaannya atau manajemennya berjalan dengan baik. Tata pengelolaan barang yang baik dapat dilihat dari layanan usahanya yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Layanan cepat berarti estimasi waktu pengiriman atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen adalah nyata. Layanan tepat berarti bentuk atau jenis layanan yang ditawarkan kepada pelanggan adalah

sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Layanan berkualitas memiliki pengertian pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan atau dalam penanganan terhadap barang juga baik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang sering dikenal dengan standar layanan prima.

Aktivitas 2:

Observasi Layanan Bisnis.

Tujuan Pembelajaran adalah memahami jenis bisnis dan layanan bisnis yang ada disekitar sekolah/tempat tinggal.

Langkah kerja:

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 4 orang dengan nama kelompok menggunakan nama rempah-rempah yang ada di Indonesia.
2. Lakukan koordinasi untuk menentukan rencana dan pembagian tugas pelaksanaan proyek. Hal yang dikoordinasikan meliputi:

    a. Pembagian tugas menjadi ketua, sekretaris, dan 2 anggota.
    b. Diskusikan rencana observasi dengan memilih tempat/kantor/unit kerja sebagai objek observasi.
    c. Membuat daftar pertanyaan atau ceklis yang akan digunakan untuk observasi untuk mengetahui:

        1) identitas keberadaan kantor/unit kerja;
        2) kerangka kepengurusan kantor (struktur organisasi); dan
        3) prosedur layanan bisnis.

3. Lakukan observasi sesuai rencana kerja kelompok.
4. Diskusikan hasil observasi.

   Dari hasil diskusi akan dapat menyimpulkan jenis layanan apa yang diberikan klasifikasi menurut jenisnya, bagaimana prosedurnya, tindakan apa yang menjadi ukuran dari kepuasan pelanggan.

5. Presentasikan hasil observasi di depan kelas/secara *online*.

D. Konsep Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Kesehatan merupakan hal penting bagi setiap orang. Dalam pepatah “dalam badan yang sehat terdapat jiwa yang sehat” memperlihatkan bahwa kesehatan manusia terdiri dari sehat secara fisik dan mental. Setiap orang akan dapat bekerja dengan baik apabila sehat jasmani dan rohaninya.

Dalam rangka mempersiapkan kerja yang sehat secara jasmani dan rohani, maka perlu dipahami juga konsep keselamatan dan kesehatan kerja atau sering dikenal dengan K3, dengan logo seperti pada Gambar 1.4.

Gambar 1.4 Logo K3

Sumber: Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia

Aktivitas 3:

Pengamatan Logo K3 berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja RI No. 1135/MEN/1987 tentang Bendera Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Tujuan Pembelajaran adalah memahami arti lambang K3 dan ketentuan dalam peraturan K3.

Langkah Kerja:

1. Siapkan *smartphone* kamu dan lakukan *searching* peraturan tersebut.
2. Tulis pengertian dari warna dan bentuk logo K3.
3. Pahami isi dari peraturan tersebut.
4. Berikan laporan hasil tugas secara tertulis atau lisan kepada guru.

Mengingat pentingnya K3 dalam bekerja, pihak pemerintah telah menetapkan dasar hukum yang mengatur keselamatan dan kesehatan kerja, meliputi:

1) Undang-undang No. 1 Tahun 1970 tentang keselamatan kerja;
2) Undang-undang No. 25 Tahun 1997 dan UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan;
3) Keputusan Presiden No. 22 Tahun 1993 tentang penyakit yang timbul akibat hubungan kerja;
4) Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Pada prinsipnya peraturan perundangan di atas menunjukkan bahwa pentingnya perlindungan kerja bagi seorang karyawan sehingga dalam bekerja dapat dilakukan dengan aman.

1. Pengertian Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Dalam ruang lingkup yang diatur oleh undang-undang No. 1 Tahun 1970 menyebutkan keselamatan kerja dalam segala tempat kerja, baik di darat, di dalam tanah, di permukaan air, maupun di udara yang berada di dalam wilayah kekhususan hukum Republik Indonesia.

Mondy dan Noe (2005), keselamatan kerja meliputi perlindungan karyawan dari kecelakaan di tempat kerja, sedangkan kesehatan merujuk kepada terbebasnya karyawan dari penyakit secara fisik dan mental.

Dari pemahaman di atas maka yang dimaksud dengan keselamatan kerja adalah keadaan saat seseorang merasa aman dan sehat dalam melaksanakan tugasnya. Aman dalam hal ini diartikan sebagai terhindar dari kecelakaan kerja dan faktor penyakit yang muncul akibat proses kerja.

Kesehatan kerja menurut Flippo (1984) terdiri dari dua jenis yakni *physical health* dan *mental health*. *Physical health* dapat berupa pemeriksaan sebelum bekerja, saat bekerja, dan setelah bekerja. Sebelum bekerja dilakukan pemeriksaan jasmani sebelum penempatan atau bekerja. Saat bekerja program ini dapat berupa jaminan kesehatan karyawan, fasilitas klinik, dan tenaga medis dalam rangka tindakan preventif. Setelah bekerja dalam program ini dapat berupa pemeriksaan berkala atau fasilitas kesehatan yang diterima.

Mental health dalam program kesehatan kerja dapat berupa ketersediaan penyuluhan kejiwaan dan psikiater, kerjasama dengan spesialis dan lembaga psikiater, pelatihan-pelatihan yang diberikan dalam rangka tindakan preventif untuk mencapai kesehatan mental.

Dalam Kepres No. 22 Tahun 1993 tentang penyakit yang timbul akibat hubungan kerja, pasal 2 menyebutkan bahwa setiap tenaga kerja yang menderita penyakit yang timbul karena hubungan kerja berhak mendapat jaminan kecelakaan kerja, baik pada saat masih dalam

hubungan kerja maupun setelah hubungan kerja berakhir. Pasal ini memberikan perlindungan terhadap tenaga kerja yang beresiko tinggi terhadap keselamatan dan kesehatan kerja.

Penyebab penyakit akibat kerja, antara lain:

a. Golongan fisik, seperti bising, radiasi, suhu ekstrem, tekanan udara, vibrasi, dan penerangan.
b. Golongan kimiawi, meliputi semua bahan kimia dalam bentuk serbuk, uap, gas, larutan dan kabut.
c. Golongan biologis, seperti bakteri, virus, dan jamur.
d. Golongan fisiologis/ergonomis, antara lain desain tempat kerja, dan beban kerja.
e. Golongan psikososial, meliputi stres psikis, kerja yang monoton, dan tuntutan pekerjaan.

Oleh karena itu, tindakan preventif yang berupa program kesehatan baik fisik maupun mental sangat diperlukan bagi pelaku usaha demi terciptanya tenaga kerja yang sehat dan kuat yang pada akhirnya berdampak positif untuk perusahaan.

2. Tujuan K3

Tujuan adanya keselamatan dan kesehatan kerja dari uraian di atas adalah untuk tercapainya keselamatan tenaga kerja saat sedang bekerja dan setelah bekerja.

a. Tujuan K3 dilihat dari pelaku usaha, meliputi:

1) Meningkatkan kinerja dan omset perusahaan.
2) Mencegah terjadinya kerugian.
3) Memelihara sarana dan prasarana perusahaan.

b. Tujuan K3 dilihat dari karyawan, meliputi:

1) Meningkatkan kesejahteraan jasmani dan rohani karyawan.
2) Meningkatkan penghasilan karyawan.
3) Menjamin keberlangsungan pekerjaan.

c. Tujuan K3 dilihat dari lingkungan kerja

Dilihat dari lingkungan pekerjaan setiap organisasi yang konsisten dengan program K3 akan terwujud lingkungan yang sehat dan aman. Dalam lingkungan yang sehat dan aman tersebut akan terlihat hasil seperti di bawah ini:

1) Meningkatkan produktivitas.
2) Meningkatkan efisiensi dan kualitas kerja yang lebih berkomitmen.
3) Menurunkan biaya-biaya kesehatan dan asuransi.
4) Fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih tinggi, karena meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan karyawan.
5) Meningkatkan citra perusahaan.

d. Tujuan K3 dilihat dari bidang pekerjaan

Dampak K3 terhadap pekerjaan akan menekan angka kecelakaan kerja, disamping timbulnya jenis penyakit yang diakibatkan karena lingkungan kerja yang dapat diantisipasi sebelumnya. Volume perkerjaan yang tinggi juga dapat dilakukan dengan mempertimbangkan jam kerja dan layanan sosio psikologis seperti kegiatan *refreshing* di luar lapangan atau kegiatan yang lainnya.

3. K3 Perkantoran

Mengutip laman https://asharisapta.com/2018/07/standar-keselamatan-kerja-perkantoran/ tanggal 31 Juli 2018 yang diunduh pada tanggal 20 Mei 2022 pukul 10.31 WIB, menyebutkan standar K3 Perkantoran meliputi: keselamatan kerja, kesehatan kerja, kesehatan lingkungan kerja perkantoran dan ergonomi perkantoran.

a. Persyaratan keselamatan kerja perkantoran ada beberapa poin, diantaranya:

1) Lantai bebas dari bahan licin, cekungan, miring, dan berlubang yang menyebabkan kecelakan dan cidera pada karyawan.
2) Penyusunan dan penempatan lemari kabinet tidak mengganggu aktivitas lalu lalang pergerakan karyawan.
3) Penyusunan dan pengisian *filling cabinet* yang berat berada di bagian bawah.
4) Dalam pengelolaan benda tajam, sebisa mungkin bebas dari benda tajam, serta siku-siku lemari meja maupun benda lainnya yang menyebabkan karyawan cidera.
5) Dalam pengelolaan listrik dan sumber api, terbebas dari penyebab tersengat listrik (*electrical shock*).

b. Prosedur kerja aman di kantor, diantaranya:

Pada masa pandemi perlu dilakukan prosedur protokol kesehatan meliputi: mencuci tangan dengan sabun, selalu menggunakan masker dan jaga jarak untuk menjaga keselamatan diri sendiri dan orang lain. Sebelum memasuki lokasi kerja biasanya dilakukan pengukuran suhu badan menggunakan *thermogun*.

Prosedur kerja aman dilingkungan kantor dapat terlihat dari ketentuan berikut:

1) Dilarang berlari di kantor.
2) Permukaan lantai harus yang tidak licin atau yang menyebabkan pekerja terpleset/tergelincir.
3) Semua yang berjalan di lorong kantor dan di tangga diatur berada sebelah kiri.
4) Karyawan yang membawa tumpukan barang yang cukup tinggi atau berat harus menggunakan troli dan tidak boleh naik melalui tangga tapi menggunakan *lift* barang bila tersedia.

5) Tangga tidak boleh menjadi area untuk menyimpan barang, berkumpul, dan segala aktivitas yang dapat menghambat lalu lalang.
6) Bahaya jatuh dapat dicegah dengan cara cairan tumpah harus segera dibersihkan dan potongan benda yang terlepas dan pecahan kaca harus segera diambil.
7) Bahaya tersandung dapat diminimalkan dengan segera mengganti ubin rusak dan karpet usang.
8) Lemari arsip bisa menjadi penyebab utama kecelakaan dan harus digunakan dengan benar.
9) Kenakan pelindung jari untuk menghindar pemotongan kertas.
10) Menggunakan listrik dengan aman.
11) Menghindari kebiasaan yang tidak aman termasuk: menyimpan pensil dengan ujung runcingnya ke atas; menempatkan gunting atau pisau dengan ujung runcing kearah pengguna; menggunakan pemotong kertas tanpa penjaga yang tepat, dan menempatkan objek kaca di meja atau tepi meja.

c. Penanganan kondisi darurat

Beberapa kondisi darurat (kewaspadaan terhadap bencana) yang bisa terjadi di perkantoran, antara lain kebakaran, gempa, bahaya biologi, huru-hara, banjir dan ancaman bom. Untuk menangani kondisi tersebut, maka diperlukan:

1) Manajemen tanggap darurat seperti prosedur dan struktur organisasi.
2) Manajemen keselamatan kebakaran gedung seperti terdapat sistem proteksi kebakaran.
3) Prosedur atau tatacara evakuasi.
4) Mekanik dan elektrik.
5) Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).

Manajemen Tanggap Darurat perlu ditetapkan dalam rangka menangani kondisi darurat. Beberapa poin yang bisa dilakukan, diantaranya:

1) Identifikasi risiko kondisi darurat.
2) Penilaian analisa risiko kondisi darurat.
3) Pemetaan risiko kondisi darurat.
4) Pengendalian kondisi darurat.
5) Mengatasi dampak yang berkaitan dengan kejadian setelah bencana.

Agar proses penanganan kondisi darurat dapat dilakukan secara efektif dan aman, maka harus dibuatkan rencana tindakan awal rencana tanggap darurat yang meliputi:

1) Merencanakan suatu titik kumpul.
2) Mengadakan simulasi kebakaran.
3) Menyiapkan sirene-sirene dan alarm tanda bahaya.
4) Menyiapkan rambu-rambu ke arah titik kumpul aman.
5) Menyiapkan prosedur apabila terjadi kondisi darurat.

d. Manajemen Keselamatan Kebakaran Gedung (MKKG)

Berikut penjelasan dan perincian dari sistem manajemen keselamatan kebakaran gedung. Pendukung MKKG adalah alat proteksi kebakaran (*fire protection*), berupa

1) APAR (Alat Pemadam Api Ringan);
2) APAB (Alat Pemadam Api Berat) yang menggunakan roda;
3) Sistem alarm kebakaran;
4) *Hydrant* halaman;
5) Sistem *sprinkler* otomatis; dan
6) Sistem pengendalian asap.

Persyaratan APAR yang wajib diketahui:

1) Mudah terlihat, dijangkau dan mudah diambil (tidak diikat, dikunci atau digembok)
2) Jarak 15 meter dan maks tinggi pemasangan 125 cm.
3) Jenis media dan ukuran disesuaikan dengan klasifikasi bahan api.
4) Dilakukan pemeriksaan dan masa pakai secara berkala minimal 6 bulan sekali.

Persyaratan tangga darurat:

1) Bangunan ≥ 3 lantai, harus memiliki 2 tangga darurat yang berjarak 45 m (bila ada *sprinkler*, jarak maks 67,5 m)
2) Dilengkapi pintu tahan api minimum 2 jam dengan membuka ke arah tangga dan tertutup otomatis.
3) Dilengkapi *fan* untuk memberi tekanan positif.
4) Pintu dilengkapi petunjuk keluar yang menyala.
5) Terletak di dalam bangunan dan terpisah dengan ruang yang lain. Pencapaian mudah, jarak maksimal 45 m dan miniml 9 m.
6) Lebar tangga minimum 1,2 meter.
7) Tidak boleh dalam bentuk tangga melingkar.
8) Tangga darurat lantai dasar langsung ke arah luar halaman.
9) Dilengkapi *handrail* (pegangan tangga) setinggi 1,10 m, lebar injakan anak tangga minimal 28 cm dan tinggi maksimal 20 cm.
10) Tangga darurat terbuka yang terletak di luar bangunan harus berjarak minimal 1 m dari bukaan dinding yang berdekatan dengan tangga kebakaran tersebut.
11) Jarak pencapaian ke tangga darurat dari setiap titik dalam ruang efektif, maksimal 25 m apabila tidak dilengkapi dengan *spinkler* dan maksimal 40 m apabila dilengkapi dengan *sprinkler*.

Persyaratan pintu darurat:

1) Bangunan ≥ 3 lantai, harus memiliki minimal 2 pintu darurat.
2) Lebar pintu darurat minimum 100 cm.
3) Jarak pintu darurat maksimum dalam radius/jarak capai 25 meter dari setiap titik posisi orang dalam satu blok bangunan gedung.
4) Pintu tahan api minimum 2 jam.
5) Pintu dilengkapi minimal 3 engsel, alat penutup otomatis, tuas pembuka pintu, tanda peringatan "PINTU DARURAT-TUTUP KEMBALI", dan kaca tahan api maks 1 m2 diletakan di atas dari daun pintu.
6) Pintu dicat warna merah.

Gambar 1.5 Pintu darurat

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Sistem peringatan bahaya/sistem alarm:

1) Detektor panas
2) Detektor asap
3) Detektor nyala api
4) Detektor gas
5) Detektor getaran gempa

Sistem proteksi kebakaran:

1) Instalasi pompa pemadam kebakaran
2) Instalasi pemipaan *sprinkler*, boks hidran, dan lain-lain
3) APAR

Sistem proteksi terdiri dari:

1) Proteksi Aktif
2) Proteksi Pasif

Persyaratan rencana tanggap darurat kebakaran:

1) Pembentukan tim pemadam kebakaran
2) Pembentukan tim evakuasi
3) Pembentukan tim P3K
4) Penentuan satuan pengamanan
5) Penentuan tempat berhimpun atau titik kumpul
6) Penyelamatan orang yang perlu dibantu (orang tua, orang sakit, ibu hamil, disablitias, dan anak-anak)

Tata cara penanggulangan kebakaran:

1) Penyelamatan orang yang perlu dibantu (orang tua, orang sakit, ibu hamil, disablitias, dan anak-anak).
2) Mengendalikan keamanan setiap penanganan dan penyimpanan bahan yang mudah terbakar.
3) Mengatur pembatasan ruangan untuk mengendalikan penyebaran/penjalaran api, panas, asap dan gas.
4) Mengatur *layout* proses, letak jarak antar bangunan, pembagian zona menurut jenis dan tingkat bahaya.
5) Menerapkan sistem deteksi dini dan alarm.
6) Menyediakan sarana pemadam kebakaran yang handal.
7) Menyediakan sarana evakuasi yang aman.
8) Membentuk tim atau petugas penanggulangan kebakaran
9) Melaksanakan latihan penanggulangan kebakaran.
10) Mengadakan inspeksi, pengujian, perawatan terhadap sistem proteksi kebakaran secara teratur.

Persyaratan evakuasi:

1) Rute evakuasi harus bebas dari barang-barang yang dapat mengganggu kelancaran evakuasi dan mudah dicapai.
2) Koridor, terowongan, tangga harus merupakan daerah aman sementara dari bahaya api, asap dan gas. Dalam penempatan pintu keluar darurat harus diatur sedemikian rupa sehingga dimana saja penghuni dapat menjangkau pintu keluar (*exit*).
3) Koridor dan jalan keluar harus tidak licin, bebas hambatan dan mempunyai lebar untuk koridor minimum 1,2 m dan untuk jalan keluar 2 m.
4) Rute evakuasi harus diberi penerangan yang cukup dan tidak tergantung dari sumber utama.
5) Arah menuju pintu keluar (*exit*) harus dipasang petunjuk yang jelas.
6) Pintu keluar darurat (*emergency exit*) harus diberi tanda tulisan.

Tata cara evakuasi:

1) Pelaksanaannya sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur)
2) Mengikuti instruksi komando
3) Tidak membawa barang-barang
4) Keluar melalui pintu darurat dan menuju titik kumpul (*assembly point*)
5) Lakukan simulasi evakuasi kedaruratan secara periodik

Mekanik dan elektrik:

1) Pemasangan instalasi listrik harus aman dan atas dasar hasil perhitungan yang sesuai dengan Peraturan Umum Instalasi Listrik dan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 12 Tahun 2015 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Listrik di Tempat Kerja.
2) Setiap bangunan gedung harus memiliki pembangkit listrik darurat sebagai cadangan, yang dapat memenuhi

kesinambungan pelayanan, berupa genset darurat dengan minimum 40 % daya terpasang.

3) Penggunaan pembangkit tenaga listrik darurat harus memenuhi syarat keamanan terhadap gangguan dan tidak boleh menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan, knalpot diberi *silencer* dan dinding rumah genset diberi peredam bunyi.

Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K):

1) Semua kantor harus memiliki karyawan yang terlatih P3K dan mempunyai sertifikat P3K yang bertaraf nasional.
2) Fasilitas P3K harus di tempatkan pada tempat yang mudah dijangkau.
3) Tempat kerja yang besar harus mempunyai Pusat P3K dengan persyaratan: memiliki peralatan yang memadai, mudah diidentifikasikan, kebersihan yang selalu terjaga, dan tercatat dengan baik; penerangan dan ventilasi yang mencukupi; Penyediaan stok medis yang cukup untuk pengobatan, bidai, tandu dan obat-obatan harus disediakan; mempunyai air mengalir yang bersih; mempunyai kelengkapan seperti tandu/ usungan, dan telepon.
4) Ada SPO rujukan kasus penyakit ataupun kecelakaan.
5) Alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi paling sedikit dengan obat untuk kompres, perban, kasa yang steril, antiseptik, plester, forniquet, gunting, *splint*, dan perlengkapan gigitan ular.
6) Isi dari kotak obat-obatan dan alat P3K harus diperiksa secara teratur dan harus dijaga supaya tetap berisi (tidak boleh kosong).
7) Alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi keterangan/ instruksi yang mudah dan jelas sehingga mudah dimengerti.

Aktivitas 4:

Jelajah Internet.

Tujuan Pembelajaran adalah memahami berbagai peralatan dan sarana K3 perkantoran.

Langkah kerja:

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 4 orang dengan nama kelompok menggunakan nama tanaman warung hidup yang ada di sekitar kamu.
   a. Lakukan pembagian tugas menjadi ketua, sekretaris, dan 2 anggota.
   b. Bagi tugas sesuai tema berikut:
      1) Alat dan sarana K3 di sekolah dilengkapi foto
      2) Design kesesuaian persyaratan tangga darurat sekolah
      3) Jenis program P3K di sekolah
      4) Prosedur penanganan kondisi darurat
2. Lakukan jelajah internet sesuai pembagian tema
3. Diskusikan hasil observasi.
4. Tulislah hasil diskusi sesuai urutan tema di atas.
5. Kumpulkan hasil tulisan kepada pembimbing/guru.

E. Konsep Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin (5R)

Logo 5R seperti pada Gambar 1.6 menunjukkan konsep ringkas rapi, resik, rawat, dan rajin yang selalu dijumpai dilingkungan kerja. Tujuannya adalah agar konsep 5R dapat selalu tercermin di dalam diri setiap pegawainya.

Ringkas, dapat diartikan sebagai perilaku kerja yang selalu memisahkan segala sesuatu yang diperlukan dan memisahkan yang tidak diperlukan sebelum dan sesudah bekerja, disamping memahami benda atau alat apa yang masih dibutuhkan lagi dan yang tidak.

Gambar 1.6 Logo 5R

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Manfaat yang dapat diambil dari perilaku ini adalah kita dapat memahami dengan baik jumlah, kondisi dan jenis barang, alat dan bahan apa saja yang akan dibutuhkan untuk bekerja. Dengan demikian, dapat meminimalisir kehilangan dan kerusakan akan suatu barang. Dengan mengetahui jumlah barang yang digunakan berarti dalam bekerja akan menekan penggunaan barang dan bahan yang berlebihan.

Kualitas standar ringkas dapat terjaga ditandai dengan tindakan selalu melakukan pemilahan alat dan bahan yang dibutuhkan sebelum dan setelah bekerja. Gunakan tanda penunjuk dapat dengan warna atau posisi letak barang agar dapat terlihat dengan jelas barang-barang yang diperlukan dan tidak diperlukan dan jika perlu dibuatkan jadwal ringkas pekerjaan yang akan dikerjakan terlebih dahulu. Apakah kamu sudah pernah melakukan standar ringkas? Coba kamu ingat perilaku tersebut sering dilakukan atau jarang bahkan belum pernah? Mulailah

dari sekarang untuk melakukan standar ringkas di setiap pekerjaan kegiatan yang kamu lakukan.

Rapi, merupakan perilaku seseorang dalam menyimpan barang sesuai degan tempatnya. Manfaat dari perilaku kerja rapi adalah lingkungan terlihat lebih indah dan tertata sehingga menimbulkan rasa nyaman bagi pegawai yang bekerja. Penyimpanan yang benar akan memudahkan kita dalam pengambilan alat, bahan ketika dibutuhkan.

Standar kerja rapi dapat dijaga konsistensinya dengan membuat *layout* penempatan barang, alat dan bahan kantor, memberi batasan sesuai tempat kerja masing-masing, dan memberi label pada alat sesuai *layout* yang telah dibuat. Prinsip rapi apakah yang kamu lakukan di rumah atau di sekolah?

Resik, merupakan perilaku kerja selalu membersihkan tempat/ lingkungan kerja, mesin/peralatan dan barang-barang agar tidak terdapat kotoran, debu atau bau. Kegiatan ini hendaknya selalu dilakukan setiap orang mulai dari pimpinan sampai kepada bawahan atau pelaksana/operator.

Manfaat yang dapat dilihat dari perilaku resik adalah lingkungan kerja akan terlihat bersih, sehingga dapat menumbuhkan rasa nyaman dalam bekerja. Lingkungan bersih dari debu dan bau juga akan meminimalisir atau menghilangkan sumber kontaminasi terhadap jenis makanan.

Standar kerja resik dapat diciptakan dengan pemenuhan peralatan dan bahan kebersihan di tempat kerja, adanya penanggungjawab bagian khusus kebersihan, dan resik akan lebih terjamin apabila ada kepedulian dan tindakan pegawai yang melaksanakan tugas kebersihan secara terjadwal.

Rawat, prinsip rawat ini merupakan upaya perilaku memepertahankan hasil yang telah dicapai pada perilaku ringkas, rapi

dan resik yang dilakukan secara konsinten. Prinsip ini akan bermanfaat apabila prinsip ringkas, rapi, dan resik sebelumnya sudah dilakukan oleh semua karyawan yang ada dilingkungan kerja.

Manfaat yang dapat dilihat dari prinsip rawat ini adalah peralatan akan memiliki nilai guna lebih lama, dengan demikian akan menekan biaya perawatan yang tinggi sehingga dapat menghemat biaya yang akhirnya biaya dapat digunakan untuk pengembangan usaha atau kegiatan lain. Upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan prinsip rawat ini adalah adanya standarisasi pekerjaan 3R yang diatur secara tertulis dan selalu dilakukan sosialisasi standar yang telah dibuat secara rutin dan terus menerus kepada karyawan.

Rajin, prinsip ini dapat tercipta dengan membiasakan diri atau menerapkan prinsip 4R dalam setiap harinya. Oleh karena itu rajin akan membentuk kebiasaan seseorang dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik.

Manfaat yang dapat dilihat dari prinsip rajin diantaranya setiap pribadi akan terlihat lebih disiplin dan menjadikan 5R sebagai budaya kerja. Standar rajin dari karyawan dapat dilihat dari komitmen dalam penerapannya di tempat kerja. Teladan atasan/pimpinan juga akan membawa pengaruh terhadap karyawan untuk melakukan prinsip rajin.

Untuk menjadikan 5R sebagai budaya kerja maka perlu dilakukan evaluasi dalam penerapannya secara rutin sehingga hasil evaluasi ini dapat digunakan dalam pengambilan kebijakan pimpinan seperti pemberian motivasi, penghargaan atau bahkan sampai pada peringatan.

Manfaat menerapkan 5R:

1. Membuat area kerja jadi lebih bersih, rapi, aman, dan menyenangkan.
2. Meningkatkan pemanfaatan lantai kerja sebagai ruang penyimpanan.

3. Meminimalisasi waktu yang terbuang untuk mencari alat kerja, material dan dokumen.
4. Mengurangi kerusakan mesin karena peralatan selalu bersih dan terawat, sehingga membuat peralatan jadi lebih awet dan tahan lama.
5. Menumbuhkan tanggung jawab karyawan dan rasa memiliki di area kerja.
6. Mengurangi bahkan menghilangkan potensi bahaya atau apa saja yang menjadi penyebab umum terjadinya kecelakaan kerja.
7. Meningkatkan produktivitas kerja. Dengan penataan material dan peralatan kerja yang baik, karyawan pun bisa bekerja lebih efektif dan efisien.

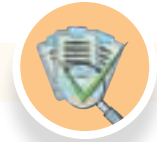
Rangkuman

1. Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis adalah penerapan fungsi manajemen dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan/kolega untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.
2. Proses layanan bisnis menggunakan asas sentralisasi, desentralisasi dan dekonsentralisasi.
3. Jenis layanan pelanggan (*customer service*)
   a. Jenis layanan bisnis terdiri dari Layanan pelanggan berjalan.
   b. Layanan pelanggan melalui email dan telepon.
   c. Layanan pelanggan melalui livechat.
   d. Layanan *self-service*.
   e. Layanan melalui komunitas dan forum
4. *Supply Chain Management* adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam layanan bisnis bidang pengelolaan barang yang meliputi pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian barang untuk tujuan memperlancat kegiatan usaha.

5. Standar K3 perkantoran meliputi keselamatan kerja, kesehatan kerja, kesehatan lingkungan kerja perkantoran dan *ergonomic* perkantoran.
6. Salah satu prinsaip 5R yang dapat membentuk kebiasaan untuk bekerja lebih baik terlihat pada prinsip rajin. Oleh karena itu terbentuknya budaya kerja yang dapat berpengaruh terhadap kualitas bekerja karyawan adalah penerapan 5R.
7. Untuk menjadikan 5R sebagai budaya kerja, maka perlu dilakukan evaluasi dalam penerapannya secara rutin sehingga hasil evaluasi ini dapat digunakan dalam pengambilan kebijakan pimpinan seperti pemberian motivasi, penghargaan atau bahkan sampai pada peringatan.

Refleksi

Setelah mempelajari materi di atas dan melakukan kegiatan observasi di lapangan maka deskripsikan apa yang telah kamu dapatkan dengan panduan pertaanyaan berikut.

1. Apakah yang kamu ketahui tentang Manejemen Perkantoran dan Layanan bisnis?
2. Jenis Bisnis apa yang telah kamu amati dalam pembelajaran ini? dan klasifikasikan menurut jenisnya!
3. Berikan contoh kegiatan yang telah kamu lakukan dalam mengerjakan tugas observasi mengenai sikap pada saat memasuki ruang kantor! Dan bagaimana sikap petugas yang melayani kamu dikantor tersebut?
4. Bagaimana perasaan kamu saat memasuki suatu lingkungan/ kantor yang baru belum pernah kamu kunjungi?
5. Untuk dapat dikenal dan mengenal banyak orang, kita dituntut untuk memiliki sikap terbuka, menurut kamu sikap terbuka itu sikap yang bagaimana dan upaya apa yang dapat kamu lakukan untuk memiliki sikap terbuka.

Asesmen

Untuk memperjelas pemahaman terhadap konsep manajemen perkantoran dan layanan bisnis serta pehaman terhadap penerapan konsep K3 dan 5R di lingkungan kantor maka perlu lakukan terlebih dahulu asesmen mandiri sebagai berikut:

I. Jawablah dengan jujur dari pertanyaan berikut dengan memilih jawaban Benar atau Salah dan tuliskan jawaban yang Kalian pilih di Buku Tugas masing-masing!

No	Pernyataan	Benar	Salah
a.	Area bagi seorang penjual roti dalam penjualan keliling setiap harinya sama, maka kantor penjual roti tersebut adalah wilayah atau area yang dikunjungi setiap hari.	☐	☐
b.	Seorang pelanggan yang melakukan pembayaran secara *m-banking* dalam setiap transaksi merupakan jenis layanan pelanggan *livechat*.	☐	☐
c.	Pelanggan yang akan membayar rekening tagihan telepon melalui mesin ATM merupakan jenis layanan *self-service*.	☐	☐

No	Pernyataan	Benar	Salah
d.	Setelah barang belanja diambil maka akan dilakukan transaksi pembayaran di bagian kasir. Sering kita lihat di belakang monitor menunjukkan gambar *emoticon* yang dapat dipilih oleh pembeli setelah pembayaran dilakukan. Contoh penilaian terhadap pelayanan pembeli dalam hal ini dinamakan komentar pembeli.	▢	▢
e.	Setelah kita melakukan transaksi menggunakan aplikasi, sering kita harus memberikan kualitas layanan berupa bintang 1 sampai dengan bintang 5 maka jenis umpan balik pelanggan akan berdampak pada kebijakan organisasi.	▢	▢
f.	Apabila kita akan melakukan pembelian tanah maka setelah transaksi pembayaran akan dilakukan pemindahan nama pemilik yang dilakukan oleh kantor notaris. Kantor tersebut menurut jenis aktivitas bisnisnya tergolong bisnis jasa.	▢	▢
g.	Tempat rekreasi yang kadang dikunjungi menurut jenis usaha jasa tergolong jasa rekreasi.	▢	▢

No	Pernyataan	Benar	Salah
h.	Koperasi peserta didik atau pegawai merupakan jenis bisnis yang digolongkan menurut lembaganya.	▢	▢
i.	Memunculkan banyak kreativitas dalam bisnis termasuk manfaat bisnis.	▢	▢
j.	Dapat menciptakan peluang usaha sendiri merupakan manfaat bisnis.	▢	▢

II. Jawablah pertanyaan berikut dengan memilih jawaban A, B, C, D atau E yang dianggap paling tepat, dan tuliskan jawaban yang Kalian pilih di Buku Tugas masing-masing.

1. Mengajak teman atau orang lain dalam penyelesaian tugas kelompok merupakan contoh dari fungsi manajemen ....

   A. *planning*
   B. *organizing*
   C. *actuating*
   D. *reporting*
   E. *bugeting*

2. Setelah tugas pekerjaan selesai dikerjakan maka akan dilanjutkan dengan perumusan kesimpulan untuk dilaporkan atau dipresentasikan, maka tindakan ini merupakan fungsi manajemen ....

   A. *actuating*
   B. *coordinating*
   C. *controlling*
   D. *reporting*
   E. *communicating*

3. Tempat kerja yang digunakan setiap hari akan terasa lebih nyaman apabila terlihat bersih dan rapi. Tempat kerja seperti itu dapat diartikan dalam definisi kantor secara ....

   A. dinamis
   B. statis
   C. nyata
   D. *online*
   E. dalam arti sempit

4. Fungsi layanan pelanggan atau *customer service* pada sebuah organisasi atau kantor merupakan fungsi utama kantor, yaitu ....

   A. menerima informasi
   B. merekam informasi
   C. mengolah informasi
   D. mendistribusikan informasi
   E. menggandakan informasi

5. Dalam proses transaksi layanan *online* makanan, tersedia menu makanan yang akan kita pilih. Langkah selanjutnya, akan terlihat jumlah porsi yang kita butuhkan dan lanjut pada proses pembayaran yang dipilih melalui *e-money* atau COD (*Cash on Delivery*), setelah itu pesanan dapat langsung ditindaklanjuti dan kita dapat memantaunya petugas dengan melihat kegiatan jasa *online* memenuhi kebutuhan kita. Program layanan melalui aplikasi tersebut tergolong fungsi pendukung kantor, yaitu ....

   A. mengendalikan formulir kantor
   B. mengendalikan pegawai
   C. melaksanakan fungsi manajemen
   D. merancang sistem dan prosedur kantor
   E. menjamin keamanan aset

6. Pelayanan informasi dilakukan secara terpusat atau terdapat bagian tersendiri, sedangkan untuk pelayanan bidang pemasaran, pergudangan, keuangan dan kepegawaian ada pada bagian tersendiri maka organisasi tersbut menganut asas ....

   A. sentralisasi
   B. desentralisasi
   C. dekonsentrasi
   D. dekonsetralisasi
   E. devisi

7. Apabila kita memasuki kantor layanan konsumen di PT. Telkom kita selalu menerima nomor antrian untuk proses pelayanannya. Jenis pelayanan ini termasuk ....

   A. layanan pelanggan melalui telepon
   B. layanan pelanggan berjalan
   C. layanan pelanggan melalui *livechat*

D. layanan *self-service*
E. layanan pelanggan melalui komunitas

8. PT. Bank Mandiri atau perusahaan perbankan merupakan jenis bisnis yang berdasarkan aktivitasnya tergolong ....

   A. bisnis ekstraktif
   B. bisnis agraris
   C. bisnis industri
   D. bisnis jasa
   E. bisnis perdaganan

9. Apabila kita memiliki usaha sendiri, maka kita akan dapat menjadi bos untuk diri sendiri. Hal ini merupakan ....

   A. tujuan bisnis
   B. manfaat bisnis
   C. karakteristik bisnis
   D. kegunaan bisnis
   E. manajemen bisnis

10. Ketersediaan dokter dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu bentuk program K3 untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik dan aman bagi karyawan. Program tersebut merupakan standar K3 perkantoran ....

    A. keselamatan kerja
    B. kesehatan kerja
    C. kesehatan lingkungan hidup
    D. kesehatan lingkungan kantor
    E. *ergonomic* kantor

11. Jika membawa barang dengan tumpukan yang cukup tinggi, seseorang akan memerlukan alat bantu berupa troli. Untuk hal tersebut, jalan yang seharusnya dilalui apabila barang harus dibawa ke lantai dua adalah ....

    A. tangga
    B. tangga berjalan

C. eskalator
D. lift
E. gantungan

12. Meletakkan pensil ke dalam tempat di atas meja kerja sebaiknya ujung menghadap ke bawah atau masuk dalam wadah. Hal ini merupakan salah satu prosedur kerja perkantoran yang disebut ....

    A. kerja sehat
    B. kerja aman
    C. kerja selamat
    D. kerja baik
    E. kerja rapi

13. Di jalan raya kadang kita bertemu atau berpapasan dengan mobil ambulans yang menyalakan sirinenya. Jenis kendaraan tersebut secara etika di jalan membutuhkan perhatian pengguna jalan lain untuk memberi jalan pada mobil ambulans. Sirine pada mobil ambulans merupakan jenis sarana penanganan kondisi darurat jalan yang tergolong ....

    A. sistem proteksi kebakaran
    B. sitem peringatan bahaya
    C. tatacara penanggulangan kebakaran
    D. manajemen darurat
    E. P3K

14. Setiap kali kita akan bekerja tempat kerja harus dicek dan dibersihkan, salah satunya memisahkan barang yang masih dipakai dan yang tidak dipakai untuk selanjutnya yang tidak terpakai dan harus disingkirkan kita buang atau disimpan. Perilaku seperti itu termasuk salah satu prinsip 5R yang disebut ....

    A. rapi
    B. ringkas
    C. rawat
    D. resik
    E. rajin

15. Prinsip 5R yang dilakukan secara konsisten akan berdampak pada awetnya peralatan atau mesin-mesin kantor sehingga biaya yang dikeluarkan untuk perbaikan dapat ditekan dan dapat digunakan untuk pemenuhan kebutuhan lain. Prinsip yang dimaksud adalah…

A. rapi
B. ringkas
C. rawat
D. rajin
E. resik

III. Uji Praktik

1. Buatlah bagan klasifikasi jenis bisnis!
2. Jelaskan penggunaan dari barang K3 di bawah ini dan bagaimana barang tersebut disimpan sesuai standar yang ditentukan!

Gambar 1.7 Gambar Pengamatan 1

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 1.8 Gambar Pengamatan 2

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 1.9 Gambar Pengamatan 3

Sumber: Ade Prihatna, 2022

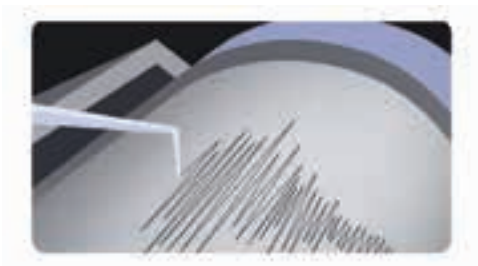
Gambar 1.10 Gambar Pengamatan 4

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 1.11 Gambar Pengamatan 5

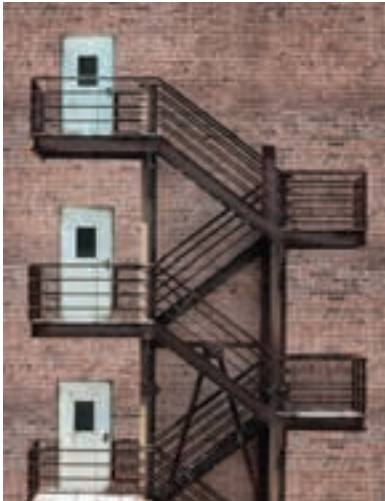
Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 1.12 Gambar Pengamatan 6

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 1.13 Gambar Pengamatan 7

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 1.14 Gambar Pengamatan 8

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 1.15 Gambar Pengamatan 9

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 1.16 Gambar Pengamatan 10

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Pengayaan dan Remedial

Lakukan pembelajaran mandiri untuk menambah wawasan tentang konsep manajemen perkantoran dan layanan bisnis. Baca dengan teliti artikel berikut yang diambil dari finance.detik.com ditulis oleh Faidah Umu Safuroh diunggah pada Rabu, 03 Maret 2021.

Tekan Angka Kecelakaan Kerja, Kemnaker Minta Perusahaan Tingkatkan K3

Jakarta - Sekretaris Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan Anwar Sanusi mengatakan Kementerian Ketenagakerjaan terus mengingatkan para perusahaan untuk mengoptimalkan upaya pencegahan terjadinya kecelakaan kerja. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan perlindungan pekerja.

"Upaya pelaksanaan K3 yang serius bertujuan menghindari terjadinya kecelakaan dan penyakit akibat kerja, sehingga terciptalah tempat kerja yang aman, nyaman, sehat dan tercapai produktivitas yang tinggi," kata Anwar dalam keterangan tertulis, Rabu (3/3/2021).

Anwar mengatakan pihaknya mengapresiasi atas terlaksananya kegiatan puncak penerimaan penghargaan WISCA 2021 yang diselenggarakan *World Safety Organization* (WSO) perwakilan Indonesia. Menurutnya, acara seperti sangat penting dalam rangka memberikan apresiasi kepada perusahaan-perusahaan yang menerapkan program budaya Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di perusahaan masing-masing.

"Dengan adanya kegiatan semacam ini tentunya akan mendorong terciptanya Indonesia Berbudaya Keselamatan kerja di tingkat dunia dan menekan angka kecelakaan kerja di perusahaan," katanya.

Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan, pada 2018 telah terjadi kecelakaan di tempat kerja sebanyak 114.148 kasus dan pada 2019 terdapat 77.295 kasus.

"Hal ini menunjukkan terjadinya penurunan kasus kecelakaan yang terjadi di tempat kerja sebesar 33,05%. Namun jika kita bandingkan dengan 2020 mencapai 177.000 kasus, artinya terjadi kenaikan sejumlah 62.852 kasus kecelakaan kerja," ujar Anwar.

Berdasarkan data tersebut, kecelakaan di Indonesia dipengaruhi oleh aspek manusia baik berupa tindakan tidak aman (*unsafe act*) maupun kondisi tidak aman (*unsafe condition*). Kecelakaan tidak hanya menyebabkan kematian, kerugian materi, moril, dan kerusakan lingkungan namun juga mempengaruhi produktivitas dan kesejahteraan masyarakat.

"Kecelakaan kerja juga mempengaruhi Indeks Pembangunan Manusia dan Indeks Pembangunan Ketenagakerjaan," imbuhnya.

Dia menuturkan dahulu Kemenaker telah membangun pondasi pentingnya penerapan budaya K3 yaitu melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Lembaga atau perusahaan yang menerapkan budaya K3 yang baik akan menurunkan angka kecelakaan kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja.

"Oleh karena itu perlu keterlibatan seluruh pemangku kepentingan baik dari serikat pekerja, pengusaha, pekerja maupun masyarakat agar terus meningkatkan pengawasan dan penyadaran akan pentingnya Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). K3 bukan penghambat investasi, justru K3 adalah penjaga investasi karena pelaksanaan K3 adalah soal nyawa dan kesehatan manusia serta keberlangsungan berusaha, K3 adalah prioritas," jelasnya.

Dalam K3, kata Anwar, ada teori yang menjelaskan untuk terciptanya K3 unggul mensyaratkan tiga hal. Pertama, komitmen dan kepemimpinan manajemen. Kedua, keterlibatan pekerja atau buruh. Ketiga tersedianya akses untuk masukan kritik dan saran untuk perbaikan K3.

"Untuk itu, kami mengajak semua pihak untuk terus menggelorakan K3 agar dapat terlaksana secara efektif dan efisien di semua tempat. Kerja sama dan koordinasi yang baik ini harus terus kita tingkatkan dalam memotivasi pelaksanaan K3 di tempat masing-masing sesuai kewenangan masing-masing," tutur Anwar.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2022**
Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis
Penulis: Tri Sulistiowati
ISBN 978-623-6199-89-3 (PDF)

Bab II

Perkembangan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di Era Revolusi Industri 4.0

Tujuan Pembelajaran

1. Menjelaskan perkembangan revolusi Industri 4.0.
2. Menjelaskan konsep kantor modern
3. Mengidentifikasi jenis teknologi perkantoran.
4. Mendeskripsikan konsep otomatisasi perkantoran.
5. Menjelaskan konsep lingkungan kantor.
6. Menjelaskan konsep standar kerja perkantoran.
7. Menerapkan budaya kerja perkantoran yang ramah lingkungan.

Alur Tujuan Pembelajaran

KONSEP KANTOR MODERN

PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0

TEKNOLOGI PERKANTORAN

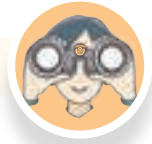
BAB 2

PERKEMBANGAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0

OTOMATISASI PERKANTORAN

STANDAR KERJA PERKANTORAN

KONSEP LINGKUNGAN KANTOR

BUDAYA KERJA PERKANTORAN RAMAH LINGKUNGAN

Kata Kunci

1. Revolusi Industri 4.0
2. Kantor Modern
3. Teknologi Perkantoran
4. Otomatisasi
5. Lingkungan Kantor
6. SOP

Apersepsi

Pada bab sebelumnya kamu telah mempelajari pemahaman manajemen perkantoran dan layanan bisnis. Dalam perkembangannya, disebutkan layanan kantor akan bergeser menjadi layanan informasi dan digitalisasi sistem pelayanan. Hal ini besar pengaruhnya terhadap keberadaan kantor itu sendiri. Kantor tidak lagi didefinisikan sebagai tempat kerja secara fisik atau statis melainkan sudah banyak dijumpai kantor-kantor virtual yang layanannya secara jelas tersaji dalam menu-menu pada aplikasi virtual. Perkembangan ini tentunya dipengaruhi oleh perkembangan Revolusi Industri 4.0.

Era digitalisasi menjadi pertanda jelas bagi kemajuan teknologi saat ini. Bagaimana perkembangan revolusi industri sekarang ini mampu membawa pergeseran manajemen perkantoran dan layanan bisnis di Indonesia? Dan seperti apa era digitalisasi mendominasi manajemen perkantoran dan layanan bisnis? Marilah kita ikuti pembelajarannya dengan baik, dan marilah kita amati Gambar 2.1.

Gambar 2.1 Drone Mencegah Karyawan Lembur

Sumber: Taisei

Apa yang kamu lihat dari Gambar 2.1? Sepertinya seseorang sedang bekerja yang diawasi melalui kamera *drone*. Ternyata fungsi *drone* tidak hanya digunakan sebagai kamera pengawas melainkan berguna bagi pihak manajemen untuk selalu memberikan peringatan untuk istirahat atau melakukan kegiatan lain tepat pada waktunya. Hal ini dilakukan dalam rangka menjaga kesehatan karyawan di kantor.

A. Perkembangan Revolusi Industri 4.0

Hal yang membawa perkembangan ilmu dan teknologi sampai saat ini adalah perkembangan pada revolusi industri. Penjelasan terkait revolusi industi disajikan sebagai berikut.

1. Pengertian Revolusi Industri 4.0

Pada era revolusi industri 4.0, setiap pekerjaan sangat erat dan mengintegrasikan bidang sains (*science*), teknologi (*technology*), teknik (*engineering*), dan matematika (*mathematics*) disingkat dengan STEM; *internet of things* (IOT), dan pembelajaran sepanjang hayat.

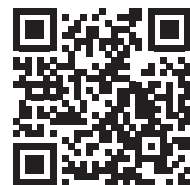
Pengertian revolusi industri 4.0 menurut pendapat Prasetyo dan Sutopo (2017) adalah suatu era dimana industri akan menggabungkan teknologi digital dan internet dengan industri konvensional yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi dan layanan konsumen secara signifikan.

Pendapat Presiden RI ke 7, Joko Widodo menyebutkan bahwa revolusi industri 4.0 telah mendorong inovasi-inovasi teknologi yang memberikan dampak disrupsi atau perubahan fundamental terhadap kehidupan masyarakat.

Dari ketiga pendapat di atas menegaskan bahwa perkembangan revolusi industri akan membawa dampak perubahan fundamental dalam kehidupan masyarakat saat ini dan dampaknya terhadap jenis pekerjaan mendatang akan tergantikan oleh robot atau aplikasi yang didukung oleh teknologi berbasis internet. Jadi apa pengertian revolusi industri itu? Coba rumuskan jawaban kamu di buku catatan.

2. Serjarah Perkembangan Revolusi Industri 4.0

Dalam perkembangannya diawali dari industri manufaktur di Inggris pada tahun 1760 sampai dengan 1840 yang menggantikan tenaga manusia ke dalam tenaga mesin. Untuk itu, silahkan kamu simak video di samping, dengan

Sumber: Video Youtube (https://youtu.be/afK3o5QuSx0)

cara *scan* (memindai) *QR code* menggunakan *smartphone*. Setelah kamu memperhatikan isi video tersebut maka ceritakan bagaimana perkembangan revolusi industri mulai pada 1760 dan mengapa diawali pada tahun tersebut? Video berikut memberikan gambaran perkembangan revolusi industri 1.0 sampai dengan sekarang 4.0

3. Ciri Revolusi Industri 4.0

Seperti banyak yang kita dengar dari berbagai media sosial sekarang ini bahwa hal yang menandai revolusi industri generasi 4.0 ini adanya super komputer, robot pintar, kendaraan tanpa pengemudi, *editing genetic*, dan perkembangan neuroteknologi yang memungkinkan manusia lebih mengandalkan fungsi otak dalam bekerja.

Menurut tulisan Kusnohadi (2019), ada tiga ciri yang membedakan revolusi industri 4.0 dengan revolusi industri sebelumnya adalah:

a. Inovasi

Keberadaan dan kemajuan setiap kantor dan instansi terlihat dari intensitas anggotanya melakukan inovasi. Inovasi merupakan hasil kreativitas seseorang dalam bentuk gagasan, sistem, atau produk baru yang memberi dampak pada kemajuan terhadap organisasi atau perusahaan.

b. Automasi

Revolusi industri 4.0 memberi dampak beberapa jenis pekerjaan akan mengalami disrupsi atau digantikan oleh tenaga mesin. Banyak perubahan dalam kehidupan manusia yang berubah seperti belanja *online*, transaksi *e-banking*, *e-commerce* dan lain sebagainya sudah berubah secara elektronik karena didukung oleh jaringan internet yang memadai. Semua kebutuhan hidup manusia sudah banyak berubah menggunakan otomatisasi. Sehingga era yang sekarang ini dikenal dengan era digitalisasi.

c. Transformasi

Dukungan *cyber* internet dalam era digitalisasi ini akan mendorong transformasi informasi yang begitu cepat terjadi. Oleh karena itu, perubahan fundamental kehidupan manusia terjadi dengan cepat. Informasi yang memiliki kecepatan tinggi ini memberi peluang berbagai pihak untuk menciptakan layanan bisnis beralih ke elektronik atau digital.

4. Dampak dan Tantangan Revolusi Industri 4.0

Dampak yang dapat dilihat dari revolusi industri antara lain adalah:

a. Dampak sosial, oleh karena dalam masa ini semua proses produksi menggunakan mesin berteknologi tinggi, dan menggantikan tenaga manusia dalam dunia bisnis, tentu akan berpengaruh terhadap ketersediaan lapangan kerja, banyak jenis pekerjaan yang hilang sehingga angka pengangguran menjadi tinggi.

b. Dampak politik, digitalisasi hampir disemua sektor kehidupan sudah berjalan. Hampir setiap orang menggunakan *smartphone* untuk melakukan pemenuhan kebutuhan. Arus informasi yang menjadi cepat diakses juga akan menjadikan masyarakat yang berwawasan global. Sistem pendidikan yang sudah tidak relevan dengan sistem pendidikan sebelumnya. Angka pengangguran yang tinggi menjadi permasalahan bagi Negara untuk melakukan pembenahan diberbagai sektor kehidupan.

c. Dampak ekonomi, beralihnya transaksi melalui *online* berdampak pada transaksi konvensional banyak yang tutup, namun dari segi pelaku bisnis hal ini menguntungkan karena biaya operasional yang dikeluarkan akan semakin kecil. Beban biaya tenaga kerja dapat ditekan bahkan dapat digantikan dengan aplikasi

Revolusi industri 4.0 yang sekarang ini tengah dihadapi siap atau tidak siap harus adalah terjadi untuk itu persiapan yang juga dilakukan oleh pemerintah Indonesia adalah meningkatkan otomatisasi, *artificial intelegence*, membangun komunikasi *machine-to-machine*, *human-to-machine* dan melakukannya secara berkelanjutan.

B. Konsep Kantor Modern

Pada bagian awal dijelaskan bahwa perkembangan manajemen perkantoran yang terjadi sekarang ini sangat dipengaruhi oleh revolusi indutri 4.0. Dampak pelayanan kantor yang terlihat jelas oleh penggunaan teknologi yang secara otomatis sudah banyak dilakukan. Dengan demikian, tenaga kerja untuk pelayanan kantor juga sudah banyak berkurang, bahkan jenis pekerjaan banyak yang mengalami disrupsi karena tergantikan dengan mesin dan aplikasi.

Keberadaan kantor dalam era digitalisasi saat ini tetap masih dibutuhkan, bukan berarti fungsi kantor tersebut akan hilang. Setiap kegiatan atau layanan bisnis yang dilakukan akan tetap membutuhkan prosedur atau sistem baik. Untuk selanjutnya sistem itu dikemas dalam bentuk otomatisasi maupun sudah dalam bentuk teknologi, kantor tetap saja dibutuhkan. Tanpa kantor kegiatan juga tidak akan terorganisir dengan baik dan efisien.

Pentingnya kantor dalam masa ini tercermin dari beberapa alasan berikut.

1. Kantor sebagai ujung tombak perusahaan dalam membantu mengenalkan atau mempromosikan jenis usaha atau layanan bisnis.
2. Kantor juga memberi fasilitas penyimpanan dokumen dan laporan yang dibutuhkan untuk mengambil kebijakan manajemen.
3. Kantor akan membantu pemilik usaha dalam menjalankan fungsinya sebagai manajemen usaha.

4. Peningkatan ukuran bisnis yang beralih ke dalam bisnis *online* memberikan akan diikuti oleh pekerjaan kantor dengan demikian kesempatan kerja secara luas akan tersedia.

Manajemen perkantoran yang sekarang ini akan menjawab tantangan revolusi industri 4.0 dalam fungsinya melaksanakan fungsi-fungsi manajemen langsung pada aktivitas kantor atau layanan bisnis. Fungsi kantor yang diaplikasikan ke dalam kegiatan layanan bisnis adalah:

1. Merancang Sistem dan Prosedur Kantor

Era digitalisasi memberikan peluang bagi fungsi kantor dalam merancang sistem dan prosedur yang akan digunakan dalam pelayanan kantor dan layanan bisnis. Sistem dan prosedur nantinya diwujudkan dalam bentuk petunjuk dan proses transaksi yang dapat dipelajari dan dilakukan oleh pelanggan dan kolega. Sedangkan prosedur dalam hal ini berupa serangkaian langkah kerja untuk mewujudkan layanan pelanggan dapat terpenuhi dan dipuaskan.

2. Mengendalikan Formulir Kantor

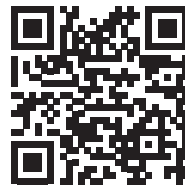
Formulir digunakan dalam sebuah layanan agar terbentuk kinerja yang lebih sistematis dan cepat dari sebuah sistem. Formulir merupakan catatan standar yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengirimkan informasi untuk tujuan referensi. Untuk mendapatkan manfaat yang maksimal dari penggunaan formulir, sebuah formulir harus dirancang dengan baik atas dasar kebutuhan organisasi. Data yang telah diperoleh nantinya akan didistribusikan pada unit/pihak yang membutuhkan. Biasanya sebelum transaksi dilakukan pelanggan akan mengisi data secara otomatis melalui akun yang dimilikinya apakah melalui email, aplikasi media sosial atau nomor telepon pelanggan akan dapat melanjutkan ke dalam proses layanan.

3. Mengendalikan Karyawan Kantor

Efisiensi kantor sangat tergantung oleh karyawan. Oleh karena itu, karyawan yang dibutuhkan adalah karyawan yang terpilih dan kompeten di bidangnya. Untuk itu penting melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan setiap saat.

4. Menjamin Ketersediaan dan Keamanan Aset Kantor

Munculnya kantor virtual memberikan peluang dalam melakukan pengadaan peralatan, perabot dan fasilitas kantor lainnya. Oleh karena kantor virtual dapat digunakan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Sebetulnya seperti apa kantor virtual itu sehingga dapat digunakan dengan hanya membayar sewa atau menyewa alamatnya saja. Untuk lebih jelasnya silahkan kamu simak video di samping.

Sumber: Video Youtube (https://youtu.be/DTvvbZdwt0o)

5. Melaksanakan Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat (*public relations*) merupakan hal penting dari fungsi kantor modern. Hubungan masyarakat dalam kantor modern diarahkan untuk memperoleh informasi mengenai opini publik, mengkomunikasikan kebijakan, tujuan dan sasaran organisasi dan mengantisipasi reaksi dari masyarakat terkait tindakan organisasi.

C. Teknologi Perkantoran

Era digitalisasi sekarang ini penggunaan teknologi menjadi hal wajib dibutuhkan dalam upaya mempercepat dan mempermudah pekerjaan kantor. Peralatan teknologi menjadi sarana penting untuk menjaga agar prosedur kerja di kantor bisa berjalan dengan baik sesuai tujuan.

Penggunaan teknologi akan memberikan peran dalam penyimpanan data lebih banyak dan lebih lama, rapi dan terstruktur. Data perusahaan yang tersimpan biasanya akan berada dalam satu server. Dengan demikian keamanan data akan lebih terjamin.

1. Manfaat Penerapan Teknologi Perkantoran

a. Sistem kantor akan berjalan lebih efektif.

Hal ini dapat dilihat dari proses layanan kantor dapat diperoleh pelanggan dengan ukuran waktu dan berbagai jenis layanan dapat dilakukan. Pelanggan dapat memilih jenis layanan yang disediakan oleh pelaku bisnis. Jika sistem kantor dapat berjalan dengan efektif maka binis perusahaan akan berkembang dengan pesat dan tentunya berpengaruh terhadap keuntungan yang diraihnya.

b. Akurasi dan kemanan data terjamin.

Melalui teknologi, data yang dibutuhkan dapat dengan cepat kita akses. Apabila kita membutuhkan data sesuai dengan format yang kita inginkan kita dapat mudah mengirimkan link *google drive*-nya dan data akan tersedia dengan lengkap dan tersimpan dengan baik. Hal ini berarti data yang diperoleh lebih akurat dan penyimpanan dapat dilakukan dengan aman sesuai kebutuhan.

c. Komunikasi dengan cepat dan mudah.

Komunikasi antar unit dan bagian atau bahkan kantor cabang yang letaknya terpisah dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Jelas dengan adanya teknologi *smartphone* misalnya dimanapun, kapanpun setiap orang akan dapat melakukan komunikasi.

d. Pekerjaan lebih mudah dan cepat selesai.

   Memang dengan adanya teknologi pekerjaan kantor akan dengan mudah dan cepat selesai, namun perlu kita kaji kembali pemanfaatan teknologi haruslah sesuai kebutuhan, dan perlu prinsip kehati-hatian dan selalu cermat dalam pemilihan jenis aplikasi dan menginput data, jangan sampai data berujung pada sistem menjadi *error*. Jadilah seorang pengguna yang cermat dan *smart* agar pekerjaan cepat selesai dengan baik dan benar.

e. Penyimpanan data dapat dikelola dengan baik.

   Data yang telah diinput akan tersimpan dengan aman, hal ini berarti tempat penyimpanan dan sistem penyimpanan secara digital sudah terbangun dengan baik. Data yang disimpan secara otomatis dalam bentuk dokumen atau folder yang dapat disimpan dalam satu server yang dapat dikelola oleh perusahaan. Bahkan kadang data yang ada pada periode tertentu akan terhapus/hilang dengan sendirinya sesuai sistem yang mengatur. Kapanpun kita melihat atau membaca data yang sekiranya tidak dibutuhkan kita dapat menghapusnya dengan mudah dan cepat.

2. Jenis Teknologi Kantor

Berbagai jenis perangkat lunak pada teknologi kantor dapat dengan mudah dipasang (*install*) untuk selanjutnya digunakan dalam rangka mempermudah dan mempercepat pekerjaan kita sehari-hari. Hal itu dapat kita lihat dalam menu *smartphone* kita atau laptop yang kita gunakan untuk bekerja. Semua jenis aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan pada teknologi perkantoran memiliki *icon* atau simbol seperti terlihat pada Gambar 2.2.

Gambar 2.2 Berbagai Jenis Aplikasi Dapat Diinstal pada Sebuah Laptop

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Jenis perangkat lunak dan aplikasi dalam teknologi perkantoran yang sering digunakan adalah sebagai berikut:

a. *Microsoft Office*
b. *Voice Mail*
c. Kalender elektronik
d. Konferensi audio
e. Video teks
f. Pengolah kata
g. Pengolah angka
h. Pengolah presentasi
i. Konferensi video
j. Transmisi *facsimile*
k. Konferensi computer
l. Surat elektronik

Aktivitas 1:

Melakukan observasi dan pengamatan penggunaan jenis perangkat lunak.

Tujuan pembelajaran adalah untuk memahami jenis aplikasi perangkat lunak dan penggunaannya.

Langkah Kerja:

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 3 orang dengan nama kelompok menggunakan nama alat musik tradisional yang ada di Indonesia.
2. Koordinasikan persiapan dan pembagian tugasnya.
3. Pilih salah satu tema dari 11 tema sesuai jenis aplikasi perangkat lunak di atas (dalam pemilihan tema tidak boleh ada yang sama).
4. Lakukan diskusi dan pengamatan disekitar tempat belajar. Cari informasi semaksimal mungkin sehingga kamu memahami dengan baik.
5. Rumuskan hasil informasi kelompok dalam bentuk laporan.
6. Presentasikan hasil observasi kepada teman kamu sehingga teman yang lain mampu memahami jenis aplikasi perangkat lunak yang digunakan dalam bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

D. Otomatisasi Perkantoran

1. Pengertian Otomatisasi Kantor

Kata otomatisasi berasal dari Bahasa Inggris *automation* yang berarti penggunaan peralatan otomatis. Sedangkan arti otomatisasi dilihat dari kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata otomatis yang berarti belajar dengan sendirinya.

Otomatisasi kantor sering disebut juga *Office Automation* (OA). Menurut Mcleod and Schell dalam Yusuf dkk. (2020) otomatisasi kantor adalah penerapan sistem elektronik pada pekerjaan kantor dan bertujuan untuk dapat mewujudkan pelaksanaan prosedur kerja secara sempurna (sesuai urutan) yang berjalan secara otomatis.

Atmaja (2018) mendefinisikan otomatisasi kantor merupakan perencanaan yang mengaplikasikan teknologi tinggi melalui perbaikan proses pelaksanaan pekerjaan demi meningkatkan produktivitas pekerjaan.

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.13/Kep/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Internet di Lingkungan Instansi Pemerintah, menggunakan istilah otomatisasi perkantoran sebagai kegiatan perkantoran elektronik (*electronic office*) artinya keberadaan aplikasi perkantoran mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa otomatisasi perkantoran adalah penggunaan teknologi atau peralatan kantor secara elektronik yang dilengkapi dengan sistem elektrik atau aplikasi dalam pekerjaan kantor untuk mencapai efisensi, efektivitas dan produktivias kerja.

2. Tujuan Otomatisasi Kantor

Seperti yang kita lihat di atas, adanya teknologi mampu merubah sistem kerja konvensional menjadi sistem kerja berbasis elektronik. Dengan demikian, tujuan adanya otomatisasi kantor adalah sebagai berikut.

a. Menggabungkan penerapan teknologi.
b. Memperbaharui proses pelaksanaan pekerjaan di kantor.
c. Meningkatkan produktivitas dan efektifitas pekerjaan.

d. Meningkatkan komunikasi yang baik antar manajer.
e. Mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan cepat.

3. Manfaat Otomatisasi Kantor

Manfaat yang dapat dilihat dari penerapan otomatisasi kantor adalah sebagai berikut.

a. Membantu dalam menjalin relasi lebih baik oleh karena komunikasi secara langsung kapan saja, dimana saja dapat dilakukan dalam meningkatkan upaya menjalin relasi.
b. Membantu pemecahan masalah. Melalui efektivitas dan efisiensi komunikasi yang dilakukan, maka permasalahan akan cepat terklarifikasi dan terselesaikan.
c. Semakin banyak dan lancarnya layanan bisnis, maka perusahaan akan semakin berkembang pesat yang akhirnya berujung pada pencapaian keuntungan

4. Dampak Otomatisasi Perkantoran

a. Dampak positif

Dampak positif dalam otomatisasi perkantoran adalah sebagai berikut.

1) Penanganan informasi menjadi lebih mudah.
2) Kesalahan-kesalahan dapat cepat diselesaikan.
3) Bertambahnya kesempatan pekerjaan baru yang muncul.
4) Waktu kerja lebih cepat.
5) Pekerjaan menjadi lebih ringan.
6) Pelayanan perkantoran lebih luas.

b. Dampak negatif

Dampak negatif yang dapat timbul akibat penerapan otomatisasi perkantoran adalah sebagai berikut.

1) Ketergantungan terhadap mesin. Sering terjadi karyawan bekerja, apabila mesin dan alatnya tersedia. Namun, kadang kala terjadi arus listrik mati atau mesinnya rusak, maka akan langsung timbul tidak semangat untuk bekerja. Ketergantungan terhadap mesin sering juga menjadi alasan pimpinan apabila target kerja belum terpenuhi.
2) Timbulnya masalah kesehatan. Masalah kesehatan dengan adanya otomatisasi perkantoran ini antara lain penyakit yang disebabkan oleh radiasi dari monitor atau layar *smarphone*. Posisi kerja yang kadang tidak diperhatikan juga dapat menyebabkan badan cepat lelah bahkan berakibat kelainan tulang belakang.
3) Berkurangnya interaksi langsung dengan sesama karyawan. Asiknya bekerja dengan mesin akan menghabiskan waktu secara kita secara tidak terbatas. Hal ini akan mengurangi waktu untuk bersosialisasi dengan sesama karyawan atau orang lain. Bahkan kadang komunikasi biasa saja cukup menggunakan *smartphone*.
4) Munculnya kebutuhan/biaya lain akibat perkembangan teknologi yang selalu berubah. Biaya lain yang kadang muncul sering terjadi seperti pembelian aplikasi, *software* atau bahkan peralatan yang terbaru mengingat berbagai teknologi baru harus diikuti oleh setiap pelaku usaha untuk mengikuti perkembangan teknologi. Seperti halnya *smart-phone* yang kita miliki. Dalam hitungan waktu, generasi *smartphone* selalu berubah.
5) Adanya perubahan teknologi akan memberi dampak pada adaptasi teknologi baru sehingga dibutuhkan waktu untuk pelatihan terhadap sistem yang baru.
6) Adanya perubahan sesuai perkembangan teknologi juga menimbulkan dampak keresahan karyawan dalam hal disrupsi akan teknologi baru.

7) Kadang terjadi mesin/peralatan yang dimiliki tidak disertai perangkatnya secara lengkap, sehingga mesin atau peralatan kantor terjadi penumpukan. Atau sebaliknya, sudah dimiliki teknologi kantor yang canggih tetapi tenaga operasionalnya belum siap atau *software* (perangkat lunak) yang dibutuhkan belum ada.

E. Konsep Lingkungan Kantor

1. Pentingnya Lingkungan Kantor

Kantor merupakan tempat utama untuk bekerja dan memberikan layanan kepada pihak internal dan eksternal. Untuk itu, pewajahan kantor juga merupakan hal yang berpengaruh terhadap pemberian *image* kepada pelanggan.

Lingkungan kantor harus mampu memberikan kesan nyaman untuk bekerja dan dapat memberikan gambaran yang baik bagi pelanggan. Lingkungan kerja yang menyenangkan akan mempengaruhi karyawan dalam bekerja, sehingga membawa dampak terhadap pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif dan efisien.

Sekalipun bagi pemula, pelaku usaha *startup* akan menggunakan jasa kantor virtual untuk menyempurnakan usaha yang akan dibangun dengan lingkungan, dan fasilitas yang lengkap dapat dimiliki. Biaya dapat ditekan dengan pengadaan secara mandiri. Akan dirancang seperti apakah lingkungan kantor yang sesuai dapat diperoleh melalui jasa kantor virtual.

2. Manfaat Lingkungan Kantor

Mengingat daya dukung lingkungan kantor cukup besar mempengaruhi kinerja pegawai dan untuk tujuan pencitraan perusahaan, tentunya lingkungan kantor harus memiliki manfaat untuk:

a. meningkatkan efisiensi;
b. meningkatkan kesehatan;
c. menekan angka ketidakhadiran karyawan dan perputaran tenaga kerja;
d. mengurangi kelelahan;
e. meningkatkan semangat karyawan lain; dan
f. melindungi peralatan kantor dan arsip.

3. Unsur Ergonomi Kantor

Ergonomi (*ergonomics*) berasal dari kata yunani yaitu *ergo* yang berarti *kerja* dan *nomos* yang artinya *hukum*. Ergonomi diartikan sebagai disiplin ilmu yang mempelajari manusia dalam kaitannya dengan pekerjaannya.

Hasil penelitan menunjukkan tidak jarang terjadi gangguan kesehatan yang diakibatkan oleh sikap kerja yang tidak ergonomis. Keluhan yang dialami antara lain sakit pinggang, nyeri bagian bahu dan punggung atau lainnya.

Untuk itu, lingkungan kantor haruslah mendukung dalam bekerja karyawannya. Unsur lingkungan kantor yang harus diperhatikan agar sikap kerja karyawan terhindar dari penyakit atau keluhan kesehatan dan sesuai dengan ergonomi, meliputi:

a. pencahayaan ruang kerja;
b. warna yang digunakan untuk ruangan dan lingkungan kantor;
c. ventilasi kantor;
d. kebisingan/suara yang menggangu;
e. kebersihan lingkungan; dan
f. dekorasi dan *layout* (tata ruang kantor).

Aktivitas 2:

Melakukan Diskusi Kelompok.

Tujuan pembelajaran adalah menjelaskan pentingnya unsur ergonomi kantor untuk mewujudkan kantor yang ideal.

Langkah Kerja :

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 6 orang dengan nama kelompok menggunakan nama tanaman apotek hidup yang ada di sekitar kamu.
2. Lakukan koordinasi pembagian tugas dan tangggung jawab.
3. Pilih satu tema dari 6 unsur ergonomi kantor tersebut di atas.
4. Diskusikan faktor apa saja yang perlu diperhatikan untuk mewujudkan lingkungan kantor yang ideal.
5. Lakukan resume hasil diskusi.
6. Presentasikan dihadapan pembimbing dan teman kamu.

F. Standar Kerja Perkantoran

1. Pengertian Standar Kerja

Anak-anak apakah kamu masih ingat cara membuat mainan kapal dengan kertas lipat? Apakah kamu terpikir apabila kertas yang digunakan untuk melipat ukurannya tidak sesuai kebutuhan? Apakah yang terjadi apabila tahapan lipatan kertas yang dilakukan ada yang terlewat atau lupa? Nah setidaknya yang dimaksud standar kerja itu adalah ibarat pembuatan mainan kapal yang semuanya sudah dirancang mulai dari bahan dan prosesnya kerjanya. Rancangan prsoses kerja itulah yang dimaksud dengan standar kerja. Istilah standar kerja sering kita mengenalnya dengan istilah *Standard Operating Procedure* (SOP).

Coba rumuskan pengertian standar kerja menurut pendapat kamu dan tuliskan dalam buku catatan.

2. Jenis Standar Kerja

Kalau keterampilan melipat itu ada berbagai model dan bentuk maka demikian juga jenis standar kerja perkantoran ada berbagai macam SOP yang digunakan. SOP yang terkait dengan pelayanan kerja atau proses kerja, SOP yang terkait dengan penggunaan alat, SOP yang terkait dengan K3 dan jenis SOP yang lain yang menunjukkan pelayanan di tempat umum.

3. Penerapan Standar Kerja

Upaya menciptakan pelayanan bisnis yang memuaskan dan hasil pekerjaan sesuai target, penerapan terhadap SOP secara konsisten oleh setiap karyawan harus dilakukan. Konsistensi dalam penerapan standar kerja ini dapat dilakukan melalui perilaku displin terhadap pelaksanaan SOP di tempat kerja. Perilaku disiplin dapat diawali dengan tertib menggunakan waktu kerja, tertib dalam mengikuti aturan kerja dan SOP yang ada di tempat kerja.

Ada berapa jenis SOP yang ada di tempat kamu belajar? Coba amati dan tulis di lembar catatan kamu. Sudahkah kamu mengikuti peraturan tata tertib di sekolah dengan konsisten? Sejauhmana kamu menaati peraturan/tata tertib sekolah?

Apabila kamu secara kualitas dan kuantitas dalam penerapan tata tertib sekolah masih belum sesuai prosedur, maka carilah informasi yang benar tentang prosedur yang berlaku di tempat belajar kamu.

G. Budaya Kerja Perkantoran Ramah Lingkungan

1. Pengertian Budaya Kerja

Konsistensi terhadap penerapan prinsip kerja yang sesuai SOP akan membentuk budaya kerja yang baik di tempat kerja. Untuk itu apa yang dimaksud budaya kerja itu? Budaya kerja merupakan kebiasaan yang dilakukan oleh seseorang dalam bekerja sesuai standar kerja secara berulang-ulang atau konsisten. Agar cara kerja kita dapat menjadi sebuah budaya maka diperlukan suatu pembiasaan diri secara konsisten.

Pelaku pelanggaran terhadap budaya kerja sering tidak diberikan sanksi yang tegas. Namun sanksi pelanggaran terhadap standar kerja yang dilakukan sering kali terlihat seperti peringatan secara langsung dari rekan kerja, pengawas, atau pimpinan langsung

2. Pengertian Ramah Lingkungan

Dalam bab terdahulu telah dibahas mengenai konsep 5R, masihkah kamu konsisten terhadap prinsip kerja tersebut? Upaya menerapkan prisip 5R akan membentuk budaya kerja secara pribadi yang lebih baik dalam mencapai efisensi bekerja. Prinsip kerja tersebut akan membentuk budaya kerja yang ramah lingkungan.

Perilaku ramah lingkungan merupakan perilaku kerja dengan menggunakan konsep 5R yang diterapkan pada SOP di tempat kerja. Standar kerja yang ramah lingkungan juga dapat terlihat secara kasat mata dalam perilaku kerja. Contohnya, ruang kerja yang selalu bersih, peka terhadap lingkungan kerja yang terlihat kurang atau tidak sesuai standar untuk dapat dilakukan dengan perbaikan atau pembenahan atau tindakan lanjutan sesuai prosedur. Dengan demikian, kondisi lingkungan kantor akan selalu terlihat sesuai standar sehingga mendukung kinerja karyawan.

3. Penerapan Budaya Kerja yang Ramah Lingkungan

Penerapan budaya kerja ramah lingkungan tidak dapat serta merta hanya dimengerti saja. Untuk itu, perlu dilakukan secara langsung dan terus menerus, sehingga menjadi suatu kebiasaan baru bagi kamu untuk membentuk budaya ramah lingkungan di tempat kerja nantinya.

Untuk memahami budaya kerja ramah lingkungan kamu akan melakukan unjuk kerja secara langsung di sekitar sekolah kamu atau tempat belajar kamu.

Aktivitas 3:

Melakukan penerapan budaya kerja ramah lingkungan di sekolah atau di tempat belajar.

Tujuan pembelajaran adalah memahami tempat kerja/belajar, atau sekolah, melatih peka terhadap lingkungan kerja/belajar dan sekolah.

Langkah kerja:

1. Persiapkan kamera/*smartphone* dan ATK yang dibutuhkan.
2. Lakukan rekaman gambar atau video dimana tempat kerja kamu saat ini.
3. Perhatikan gambar atau video tersebut, apakah terdapat benda, alat, perabot, ruang kerja, tata letak atau hal lain yang dilihat kurang sesuai dengan SOP lingkungan kerja?
4. Catat dan lakukan pembenahan atau tindak lanjuti sesuai SOP apabila ketidaksesuaian lingkungan kerja tersebut membutuhkan penanganan khusus secara teknis.
5. Laporkan kegiatan tersebut kepada guru pembimbing kamu.

Rangkuman

1. Perkembangan kantor modern merupakan salah satu dampak dari perkembangan revolusi Industri yang terjadi saat ini. Ciri kantor modern saat ini terlihat jelas dari penggunaan teknologi perkantoran yang dilengkapi dengan sistem pelayanan yang serba otomatis.
2. Otomatisasi dalam layanan bisnis marak sudah kita lakukan hampir setiap hari. Hampir setiap kegiatan sehari-hari kita sudah menggunakan jenis layanan aplikasi sehingga segala kebutuhan kita dapat dipenuhi dengan baik (*selfcare*).
3. Jenis perangkat lunak dan aplikasi perkantoran yang digunakan adalah *microsoft office, voice mail,* kalender elektronik, konferensi audio, vidio teks, pengolah kata, pengolah angka, pengolah presentasi, konferensi video, transmisi *facsimile*, konferensi komputer, dan surat elektronik.
4. Dampak yang ditimbulkan adanya otomatisasi perkantoran pada prinsipnya untuk mempercepat pekerjaan kantor sehingga waktu yang dibutuhkan lebih pendek dan dapat digunakan untuk memperluas jenis pelayanan kantor yang lain.
5. Di samping dampak positif yang ditimbulkan, ada dampak negatif yang muncul akibat penggunaan teknologi perkantoran yang membuat orang menjadi lebih ringan dalam bekerja. Dampak tersebut diantaranya adalah ada ketergantungan orang terhadap teknologi, sehingga apabila terjadi mesin/alat rusak atau kendala listrik mati, maka akan terjadi penurunan motivasi kerja, di samping dampak kesehatan yang timbul akibat pekerjaan.
6. Dampak negatif yang muncul akibat kerja dapat diantisipasi dengan mengupayakan cara kerja sesuai standar yang diharapkan dan mewujudkan lingkungan kerja yang mendukung jenis standar kerja yang ditentukan.
7. Berbagai unsur yang harus diperhatikan lingkungan kantor yang mendukung pekerjaan adalah pencahayaan ruangan, warna ruangan kerja, ventilasi ruang, kebisingan, kebersihan, dekorasi, dan *layout*.

Refleksi

Dalam kegiatan refleksi kali ini, apa saja yang telah kamu dapatkan setelah mengikuti pelajaran, silahkan kamu tulis dalam selembar kertas dan serahkan kepada guru pembimbing kamu.

Asesmen

I. Uji Pengetahuan

A. Jawablah dengan jujur pertanyaan berikut dengan memilih jawaban yang paling tepat, dan tuliskan jawaban yang Kalian pilih di Buku Tugas masing-masing.

1. Perkembangan revolusi industri ditandai dengan diproduksinya mobil dengan sistem ban berjalan dan berdampak pada kondisi militer yang terlibat dalam Perang Dunia II. Periode tersebut termasuk dalam periode ....

   A. revolusi industri 1.0
   B. revolusi industri 2.0
   C. revolusi industri 3.0
   D. revolusi industri 4.0
   E. revolusi industri 5.0

2. Munculnya otomatisasi dalam bidang kehidupan manusia yang berdampak positif terhadap layanan mandiri (*self service*) membentuk pribadi yang lebih mandiri. Namun, hal ini juga sekaligus berdampak negatif terhadap hubungan antar manusia, seperti...

   A. kurangnya pengetahuan.
   B. kurangnya komunikasi.
   C. menculnya penyakit akibat teknologi
   D. ada kecenderungan menjadikan manusia egois.
   E. munculnya gaya hidup boros hanya untuk memenuhi kebutuhan alat komunikasi.

3. Dalam setiap sistem layanan belanja *online* yang sering kita lakukan selalu menyertakan formulir data diri pelanggan atau calon pembeli sebelum pelayanan diproses oleh pihak pemberi layanan. Biasanya bukti diri secara ototmatis akan terlihat pada akun pribadi pelanggan. Untuk mendapat akun setiap orang mengisi data yang berupa formulir sesuai prosedur, maka proses ini termasuk fungsi kantor yaitu ....

   A. merancang prosedur.
   B. mengendalikan formulir.
   C. mengendalikan petugas operator.
   D. menjamin ketersediaan dan keamanan aset kantor.
   E. melakukan komunikasi dengan pelanggan.

4. Munculnya kantor virtual akan memberikan kemudahan bagi pemula usaha atau *startup* yang memiliki modal terbatas oleh karena pelaku usaha cukup dengan menyewa kantor sesuai keinginan atau bahkan cukup dengan menyewa alamatnya saja. Dengan demikian, hal tersebut mendukung fungsi kantor modern, yaitu ....

   A. merancang prosedur.
   B. mengendalikan formulir.
   C. mengendalikan petugas operator.
   D. menjamin ketersediaan dan keamanan aset kantor.
   E. melaksanakan hubungan masyarakat.

5. Proses layanan *online* akan cepat dilakukan, oleh karena data yang telah di input akan tersimpan dan terbaca dengan cepat oleh sistem, sesuai pada bagian atau tempat untuk melanjutkan proses. Hal tersebut merupakan manfaat teknologi perkantoran adalah ....

   A. data yang tersimpan bersifat akurat.
   B. komunikasi antar unit dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.
   C. keamanan data terjamin.
   D. sistem kantor berjalan lebih efektif.
   E. pengelolaan penyimpanan data secara efektif.

6. Setiap melakukan proses pembelian *online* secara COD (*cash on delivery*) maka kita aka diminta mengisi daftar pelanggan berikut dengan alamat pengirimannya. Maka manfaat dari teknologi perkantoran yang dirasakan adalah ....

   A. akurasi data terjamin.
   B. keamanan data terjamin.
   C. sistem pelayanan cepat.
   D. terjadi komunikasi yang baik.
   E. pekerjaan lebih mudah.

7. Dalam masa pembelajaran jarak jauh yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19, kadang dibutuhkan pertemuan melalui *smartphone*. Pertemuan hanya dapat dilakukan oleh 4 orang saja dengan biaya yang paling murah dan lancar penggunaanya. Biasanya jenis ini digunakan oleh peserta didik untuk diskusi kelompok, maka jenis aplikasi yang digunakan adalah ....

   A. Zoom
   B. Webex
   C. Google Meet
   D. WhatsApp
   E. Telegram

8. Untuk membuat kalender, brosur atau iklan aplikasi yang tepat dalam Microsoft Office adalah ....

   A. Microsoft Word
   B. Microsoft Excel
   C. Microsoft Power Point
   D. Microsoft Publisher
   E. Microsoft One Note

9. Komunikasi tertulis secara internal yang secara terus menerus dilakukan dalam organisasi untuk mengirimkan informasi secara cepat menggunakan aplikasi ....

   A. pengumuman
   B. intranet
   C. interkom
   D. e-mail
   E. surat

10. Jenis video teks berikut merupakan aplikasi yang dapat diunduh melalui *smartphone* secara gratis dan disediakan fitur-fitur menarik secara gratis, tetapi membutuhkan pengaturan khusus untuk kondisi tertentu merupakan jenis ....

    A. Inshot
    B. Intro Maker
    C. Vidio Show
    D. FilmoraGo
    E. Quik-Editor Video

11. Elektronik kalender yang menyediakan format umum untuk pertukaran kalender informasi melalui internet dengan sistem penyimpanan atribut meliputi durasi, lokasi, pengulangan dan kategori merupakan jenis elektronik kalendar...

    A. Google Calender
    B. iCal
    C. Darwin Calender Server
    D. SynML
    E. Mac OS X

12. Jenis aplikasi yang dapat digunakan untuk menghitung secara otomatis dan melakukan proses perumusan sebuah sistem hitungan adalah...

    A. Microsoft Word
    B. Microsoft Excel
    C. Microsoft Power Point
    D. Microsoft Publisher
    E. Microsoft One Note

13. Adanya perubahan terhadap layanan kantor secara otomatis akan membawa kuntungan pekerjaan akan lebih cepat selesai dan lebih ringan. Hal ini merupakan tujuan otomatisasi kantor yang sesuai dengan deskripsi tersebut adalah ....

    A. menggabungkan penerapan teknologi.
    B. memperbaharui proses pelaksaanaan pekerjaan kantor.
    C. meningkatkan produktifitas dan efektifitas pekerjaan.
    D. mendukung pengambilan keputusan.
    E. meningkatkan komunikasi internal yang lebih baik.

14. Apabila kita memasuki salah satu kantor dan yang terlihat pertama kali memberikan perasaan dan kesan nyaman dan sejuk sehingga setiap karyawan akan merasa nyaman dan semangat untuk bekerja, maka lingkungan kantor tersebut memiliki manfaat ....

    A. meningkatkan efisiensi.
    B. meningkatkan kesehatan.
    C. menekan angka ketidakhadiran karyawan.
    D. melindungi peralatan kantor.
    E. mengurangi kelelahan.

15. Agar keluhan terhadap kebisingan di kantor dapat dikurangi, maka apabila menerima telepon kita harus ....

    A. melapisi lantai dengan karpet agar dapat meredam suara.
    B. mendorong karyawan agar tidak berbicara keras
    C. mengendalikan bunyi telepon
    D. menggunakan bahan kedap suara pada dinding
    E. mencari tempat/ruang khusus yang terpisah dengan ruang kerja.

B. Jawablah pertanyaan berikut dengan baik dan benar.

1. Jelaskan karakteristik yang menandai era revolusi industri 4.0!
2. Jelaskan dampak sosial yang dapat ditimbulkan akibat munculnya otomatisasi perkantoran!
3. Mengapa otomatisasi perkantoran mampu dalam menjalin relasi lebih baik?
4. Jelaskan bahwa lingkungan kantor yang ideal mampu meningkatkan kesehatan karyawan!
5. Apa yang dimaksud dengan standar kerja atau SOP?

II. Uji Keterampilan.

1. Buatlah daftar ceklis (centang) untuk lingkungan kantor yang ideal khususnya ruang rapat. Kemudian lakukan observasi pada salah satu kantor terdekat menggunakan daftar ceklis tersebut. Contoh Form ceklis seperti berikut.

DAFTAR CEKLIS PENGAMATAN

Nama Kantor : ....
Alamat : ....
Nama Kepala : ....
Lokasi Ruang : ....

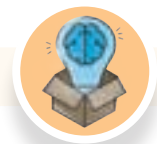
No	Kriteria ruang Rapat ideal	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai

.................., ... 2022

Mengetahui Observer,

....

2. Tulis Standar Kerja (SOP) dari hasil praktik observasi atau interviu karyawan tentang
   A. menerima tamu di kantor;
   B. pelayanan pengiriman barang untuk jasa pengiriman barang;
   C. pelayanan informasi bank; dan
   D. pencatatan surat di kantor.

Pengayaan dan Remedial

Lakukan jelajah internet tempat wisata di daerah kamu dan tulislah standar kerja memasuki tempat wisata tersebut sesuai PROKES.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2022**
Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis
Penulis: Tri Sulistiowati
ISBN 978-623-6199-89-3 (PDF)

Bab III

Profil Dunia Kerja, *Entrepreneur*, dan Peluang Usaha di Bidang Manajemen Perkantoran

Tujuan Pembelajaran

1. Memahami Profil dunia kerja bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB).
2. Mengidentifikasi jenis profil bidang MPLB.
3. Mendeskripsikan etika profesi bidang MPLB.
4. Menerapkan etika profesi bidang MPLB.
5. Mengidentifikasi pelaku wirausaha di bidang MPLB.
6. Mendeskripsikan peluang kerja dan usaha di bidang MPLB.

Alur Tujuan Pembelajaran

Kata Kunci

1. Profil
2. Dunia Kerja
3. Profesi
4. Etika Profesi
5. *Entrepreneur*
6. Peluang Kerja

Apersepsi

Anak-anak sudah sering kamu melakukan observasi dalam kegiatan pembelajaran pada bab sebelumnya. Untuk selanjutnya seperti apakah profil pekerja yang kamu impikan? Jenis bidang kerja seperti apakah yang nantinya akan kamu tekuni? Apakah kamu akan menekuni bidang pekerjaan yang berarti kamu harus bekerja dalam tim kerja disebuah instansi, lembaga atau layanan bisnis, ataukah punya minat untuk menjadi wirausaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis? Kalau demikian kamu harus pandai dalam menemukan peluang bisnis yang sesuai dengan harapan kamu. Untuk itu dalam bab ini akan kamu pahami jenis profesi apa yang dapat kamu tekuni nantinya.

Gambar 3.1 Capaian Impian dan Cita-cita

Sumber: Ade Prihatna, 2022

A. Profil Dunia Kerja Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Apakah kamu tahu tentang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)? SMK berperan dalam menyiapkan peserta didik untuk bekerja dan berwirausaha. Untuk itu, pembelajaran yang diminati akan ditekuni untuk mewujudkan impian peserta didik dalam bekerja nantinya. Selanjutnya mari kita menyanyikan lagu mars SMK berikut. Video mars SMK dapat dilihat melalui link berikut.
(https://www.youtube.com/watch?v=TYf6i5tjJ78).

1. Pengertian Profil Dunia Kerja

Mendengar kata profil kita selalu ingat akan istilah foto profil. Maka pengertian profil itu adalah gambaran diri sendiri. Apabila dikaitkan dengan profil dunia kerja, artinya akan berubah menjadi gambaran tentang dunia kerja dalam bidang tertentu.

Pengertian profil dunia kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis dapat diartikan sebagai gambaran berbagai jenis pekerjaan di bidang manajemen perkantoran.

Pemahaman akan gambaran dunia kerja bidang manajemen perkantoran akan menuntut kompetensi teknis dalam karakter pekerjaannya. Untuk memenuhi kompetensi teknis yang diharapkan oleh dunia kerja, calon pekerja harus melalui proses uji kompetensi teknis. Tuntutan inilah yang akan dicapai oleh setiap peserta didik dalam belajar di SMK, jika ingin mengisi pasar kerja khususnya di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

2. Jenis Profil Dunia Kerja

Jika kita melihat kompetensi teknis manajemen perkantoran dan layanan bisnis, maka akan muncul kompetensi khusus lainnya berupa profil manajemen perkantoran dan profil layanan bisnis perkantoran. Dengan demikian, jenis profil dunia kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis seperti apa dan apa yang akan menjadi tuntutan standar kerjanya? Baiklah Anak-anak mari kita lihat Gambar 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, dan 3.8.

Gambar 3.2 Pelayanan Pelanggan

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 3.3 Kegiatan *Family Gathering*

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 3.4 Bekerja di Industri

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 3.5 Petugas Layanan Informasi

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 3.6 Petugas Layanan bisnis

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 3.10 Pelaku Bisnis *Online*

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Gambar 3.11 Desain Produk Iklan

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Aktivitas 1:

Mendeskripsikan jenis profil di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Tujuan pembelajaran adalah menjelaskan jenis profil dunia kerja manajemen perkantoran dan layanan bisnis, memahami tuntutan kerja dari profil yang tergambar.

Langkah kerja:

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 4 orang dengan nama kelompok menggunakan nama senjata tradisional yang ada di Indonesia.
2. Koordinasikan rencana pembahasan dan pembagian tugas.
3. Lakukan pengamatan 1 gambar dari 10 gambar di atas (Gambar 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, dan 3.11).
4. Lakukan diskusi jenis pekerjaan apa yang tergambar dan apa saja yang menjadi tuntutan atau persyaratan kerja nantinya apabila kamu mengisi pasar kerja dengan profil yang tergambar.
5. Buatlah catatan dan presentasikan kepada teman yang lain dengan bimbingan guru.

Untuk contoh profil layanan jasa logistik dapat kamu simak video berikut.

Sumber: Video Youtube (https://youtube.com/watch?v=kIlJH1SIk0I&feature=share)

Dari kegiatan pengamatan di atas yang telah dilakukan, berbagai jenis profil dunia kerja yang dapat menjadi pilihan untuk diminati saat ini masih terlihat jelas seperti menjadi *call center online*, *staff event organizer*, tenaga operator produksi, layanan informasi kantor, petugas layanan promosi barang, staf dalam usaha layanan logistik atau berwirausaha di bidang bisnis *online*.

Adanya perkembangan teknologi di era *industry* 4.0 dan perubahan prilaku masyarakat di era *society* 5.0 ke depan, beberapa jenis profil dunia kerja bidang manajemen perkantoran akan mengalami disrupsi, sehingga nantinya akan muncul jenis profil dunia kerja yang baru, seperti layanan *call center online*, layanan pelanggan bidang informasi, admin gudang, staf administrasi jasa ekspor impor, staf pengolah *database*, *staff event organizer* baik *online* maupun *offline*, dan staf administrasi bidang logistik.

Di samping jenis profil dunia kerja di atas, maka jenis usaha mandiri yang menjadi peluang berwirausaha di bidang manajmen perkantoran dan layanan bisnis adalah layanan bisnis *online*, layanan jasa penyewaan *space*/tempat kerja dan jasa *traveling* yang sekarang mulai marak terlihat di berbagai tempat. Jenis jasa lain juga dapat dilakukan untuk mendukung setiap usaha yang berada di dekat tempat tinggal kita.

B. Etika Profesi Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

1. Pengertian Profesi Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Kalau berbicara mengenai profesi, tentunya kita akan mengenal juga dengan kata profesional. Dilihat dari asal katanya dalam Bahasa Inggris *profession* dan dalam bahasa latin *professus* yang berarti mampu dalam

suatu pekerjaan. Pengertian Profesi dilihat dari pendekatan keilmuan merupakan suatu pekerjaan yang didasarkan pada studi intelektual dan latihan yang khusus. Dengan demikian, pengertian profesi manajemen perkantoran dan layanan bisnis adalah jenis pekerjaan yang menuntut kehalian dan keterampilan di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis. Oleh karena itu, pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, karena membutuhkan persiapan pendidikan dan pelatihan khusus.

Untuk menjadi tenaga kerja dengan jabatan yang dinamakan profesi, maka harus memenuhi standar pendidikan yang lebih tinggi. Dengan demikian, bagi kamu yang berminat untuk mengisi pasar kerja pada jabatan tersebut kamu harus melanjutkan pada program pendidikan khusus atau jenjang lebih tinggi sesuai kompetensi keahlian manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Pada prinsipnya, profesi merupakan suatu bentuk pekerjaan yang menuntut pendidikan lebih tinggi, keterampilan khusus, memiliki tanggung jawab, dan kesetiaan terhadap pekerjaannya.

2. Pengertian Etika Profesi

Oleh karena profesi memiliki tuntutan keterampilan dan keahlian khusus, maka salah satu persyaratan yang ada dalam jabatan atau profesi adalah etika dan kode etik profesi. Dalam kesempatan ini silahkan kamu lakukan literasi mandiri dengan membuka laman berikut.

https://www.maxmanroe.com/vid/karir/etika-profesi.html yang ditulis oleh M. Prawiro pada tanggal 28 Nopember 2018 lalu mengungkapkan apa itu etika profesi, fungsi, prinsip dan contohnya. Atau silahkan kamu kunjungi perpustakaan sekolah untuk mendapatkan informasi tersebut.

Aktivitas 2:

Melakukan literasi mandiri dari laman yang telah ditentukan.

Tujuan pembelajaran adalah menjelaskan pengertian etika profesi dan kode etik, membedakan kedua istilah tersebut, dan jenis profesi yang sesuai program keahlian manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Langkah Kerja:

1. Siapkan *smartphone* kamu dan ATK yang dibutuhkan.
2. Buka laman melalui *smartphone* kamu.
3. Lakukan kegiatan literasi dengan teliti dan cermat.
4. Catat informasi yang sesuai dengan tujuan di atas.
5. Presentasikan hasil literasi kamu kepada guru pembimbing.

Dari berbagai gambaran yang ada profesi bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis dapat dilihat sebagai berikut:

a. Asisten manajemen atau sekretaris

Jenis profesi ini dituntut memiliki pendidikan khusus sekretaris, dan dapat bekerja di bidang bisnis, pemerintah, rumah sakit atau sekolah. Tugas pokoknya mengelola fungsi kantor.

b. Sekretaris hukum

Tergolong profesi sekretaris yang memiliki pendidikan di bidangnya. Tugas pokoknya adalah membantu tugas-tugas administratif dan terkait dengan kantor untuk mendukung pengacara.

c. **Perwakilan layanan pelanggan**

Fungsi dari profesi ini adalah sebagai penghubung antara organisasi dan pelanggannya. Tugas pokonya adalah melakukan pelayanan informasi dan memberikan solusi untuk masalah yang mungkin dialami pelanggan.

d. **Staf ahli logistik**

Profesi ini memiliki pendidikan khusus seperti menajemen, logistik dan perpustakaan. Tugas pokoknya mengelola sistem penyimpanan barang/dokumen dan distribusi barang/dokumen.

e. **Staf ahli atau manajer sumber daya manusia**

Jenis pendidikan banyak mengisi profesi ini adalah sarjana bidang hukum atau psikologi perusahaan. Hal ini disebabkan oleh tugas pokonya terkait dengan personalia kantor atau organisasi.

f. **Analis manajemen**

Profesi ini biasanya lebih banyak dikenal dengan konsultan perusahaan. Tugas pokoknya adalah memberikan jasa analisa terhadap manajer perusahaan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan fungsi manajemen.

g. **Staf ahli riset operasi**

Profesi jenis ini sering dikenal dengan admin yang tugasnya menggunakan teknologi untuk menganalisis masalah yang dihadapi organisasi dan menghasilkan solusi untuk memecahkan masalah.

h. **Resepsionis**

Resepsionis atau yang sering dikenal dengan *customer service* merupakan orang pertama yang bertugas untuk menemui calon pelanggan. Untuk itu karakter sopan dan ramah yang memiliki kepandaian menyapa calon pelanggan atau melakukan negosiasi.

i. *Proof-reader*

Profesi ini menekuni penggunaan teknologi perkantoran untuk menghasilkan produk cetakan. Dalam proses produksi *proof-reader* terlibat langsung dalam *editing* dan memeriksa *file* sebelum dan setelah dicetak. Biasanya mereka bekerja pada layanan jasa percetakan buku, majalah atau konten *online*.

j. Ahli statisik

Disamping pendidikan statistik yang dimilikinya, ahli statistik harus memiliki pengalaman dalam metodologi statistik yang akan digunakan untuk menganalisis data dan menemukan solusi masalah.

3. Penerapan Etika Profesi

Upaya untuk memenuhi tuntutan profesi, tentunya bukan hal yang mudah bagi calon pekerja. Situasi kerja yang berupa lingkungan kerja, teman kerja peralatan kerja, dan sistem kerja tentunya membutuhkan proses belajar dan waktu dalam penerapannya. Untuk menjadikan pekerjaan baru lebih cepat dikuasai praktiknya, setiap kali penempatan dalam pekerjaan diberikan *training* (pelatihan) terlebih dahulu.

Dari prosedur kerja yang cukup lama, menunjukkan bahwa untuk memiliki profesi terhadap salah satu pekerjaan dibutuhkan pembelajaran yang tidak sebentar. Dalam penerapannya, profesi yang ditekuni cukup dengan menerapkan apa yang menjadi etika dan kode etik yang ditetapkan secara konsisten. Penerepan etika profesi dan kode etik dalam pekerjaan yang dilakukan secara konsisten akan membentuk karakter sesuai profesi yang ditekuni.

Pembentukan karakter tersebut dapat terlihat pada setiap pribadi dalam melakukan setiap pekerjaan dan perilaku kerja pada profesinya. Konsistensi terhadap perilaku kerja semacam itu akan membentuk

budaya kerja yang baik dari orang tersebut. Kinerja yang dapat dilihat secara kasat mata dari perilaku profesi manajemen perkantoran dan layanan bisnis adalah sikap tanggung jawab, adaptif, disiplin dalam setiap tindakan, teliti, memiliki kesetiaan terhadap profesi terlihat dari penggunaan waktu kerja, dan responsif atau peka terhadap lingkungan kerja serta berpenampilan sesuai profesi.

Dari sebagian gambaran profesi di atas, maka sudah jelaskah kamu dalam memahami etika dan kode etik profesi serta perbedaanya dengan profil dunia kerja, khususnya bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis?

Secara jelas, perbedaan itu terlihat pada kemampuan pengetahuan yang dibuktikan dengan jenjang pendidikan yang disyaratkan. Sebuah profesi membutuhkan spesifikasi pendidikan khusus yang menjadi tuntutan pekerjaannya. Sedangkan untuk profil dunia kerja merupakan jenis pekerjaan yang dapat kamu tekuni setelah lulus SMK bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Untuk dapat mengisi sebuah profesi kamu harus menambah pengetahuan dengan menempuh pendidikan yang lebih tinggi sesuai bidang yang disyaratkan.

C. *Entrepreneur* Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

1. Pengertian *Entrepreneur*

Istilah *entrepreneur* dapat diartikan sebagai pelaku usaha. Dengan demikian, sebagai pelaku usaha tentunya harus memiliki pengetahuan cukup mengenai manajemen dan berbakat dalam melakukan usahanya. Karena usaha tersebut dilakukan secara mandiri, sehingga dapat disebut dengan wirausaha.

Dalam melaksanakan usaha setiap harinya, seorang wirausaha telah menunjukkan kemampuannya dalam mengelola usahanya. Oleh karena itu, wirausaha dapat diartikan sebagai penerapan kreativitas dan inovasi seseorang dalam memanfaatkan peluang-peluang usaha yang dihadapi setiap hari.

Penerapan kreativitas dan inovasi, oleh seorang wirausaha tentunya dituntut memiliki karakter yang mendukung pekerjaannya. Karakter wirausaha yang harus dimiliki adalah kejujuran, bertanggung jawab, menepati janji, disiplin, suka membantu, memiliki komitmen tinggi, menghormati dan memiliki impian untuk mengejar prestasi.

Aktivitas 3:

Melakukan pembelajaran mandiri dengan kunjungan perpustakaan sekolah/media lain.

Tujuan pembelajaran adalah menggali informasi tentang karakter wirausaha dan memahami cara menggali karakter wirausaha.

Langkah Kerja:

1. Lakukan kunjungan ke perpustakaan sekolah/media lain.
2. Cari buku yang terkait dengan kewirausahaan.
3. Lakukan literasi sesuai tujuan kamu belajar dari aktivitas ini.
4. Tulis informasi yang dibutuhkan.
5. Presentasikan tugas kamu di kelas atau secara *online*.

2. *Entrepreneur* Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Pemahaman tentang *entrepreneur* di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis akan dibahas pada bagian ini. Dari pembelajaran di atas kamu telah memahami konsep wirausaha dan karakter wirausaha.

Wirausaha apa saja yang ada pada bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis? Sebelum kamu mengetahui *entrepreneur* bidang manajemen perkantoran, maka perlu memahami terlebih dahulu ciri seorang *entrepreneur* agar kamu mampu menumbuhkan jiwa wirausaha.

Pada kegiatan yang kamu ikuti di Aktivitas 3, maka kamu dapat mengidentifikasi ciri-ciri seorang *entrepreneur* sesuai karakter yang harus disyaratkan. Peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dapat berupa usaha di bidang digitalisasi yang banyak dapat digali melalui laman internet. Usaha ini sangat menjanjikan karena sesuai dengan perkembangan kantor modern dan layanan bisnis di era Revolusi Industri 4.0.

Memang banyak yang terkena disrupsi untuk bidang usaha ini. Namun, pada perkembangannya manajemen perkantoran modern jenis pelayanan kantor akan berubah menjadi layanan bisnis dan layanan informasi. Untuk itu, keterampilan tersebut akan kamu pelajari dan tekuni secara mendalam di kelas XI dan XII. Konsentrasi bidang keahlian manajemen perkantoran dan manajemen bisnis yang mana akan kamu minati nantinya akan kamu pelajari untuk dapat menentukan jenis usaha yang akan dikelola.

Jenis usaha bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis dapat diwujudkan dengan menambah atau memperdalam keterampilan secara mandiri seperti membuka jasa layanan *editing*, percetakan iklan, penjualan bahan kantor dan peralatan kantor, pengelolaan acara, pelayanan distribusi barang dan dokumen, jasa layanan publik yang masih bersifat manual, dan jenis layanan lainnya yang pada intinya menjual jasa dan pelayanan bisnis.

D. Peluang kerja dan Usaha di Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Pada pembelajaran di atas, kamu telah memiliki gambaran profil dunia kerja dan profesi kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis. Untuk selanjutnya, kamu akan diajak untuk mengetahui bagaimana mendapatkan peluang kerja dan peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang ada.

Banyak pemikiran dan pertimbangan yang diambil untuk mendapatkan peluang kerja yang ada di sekitar kamu. Hal yang terpenting perlu kamu jadikan prinsip hidup adalah apakah kamu memiliki Kemampuan lebih atau hanya cukup dengan pendidikan yang diperoleh di SMK khususnya program keahlian Manajemen Perkantoran. Apabila kamu memiliki kelebihan/keunggulan seperti pandai dalam bidang pengetahuan dan keterampilan serta mampu dari segi finansial/pembiayaan, maka kamu akan dapat melanjutkan untuk mendapatkan peluang di sebuah profesi bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Namun, apabila kamu hanya dengan keterampilan dan pendidikan ditingkat SMK, jangan berkecil hati karena ada dua kemungkinan peluang kerja yang dapat diperoleh yakni bekerja dan berwirausaha. Untuk dapat berwirausaha, masih ada tuntutan karakter wirausaha dan kemampuan bidang manajemen secara utuh.

1. Pengertian Peluang Kerja dan Peluang Usaha

Dalam uraian di atas, kamu telah membaca kata peluang kerja dan peluang usaha. Peluang adalah kemungkinan yang dapat dicapai melalui kemampuan dan kemauan seseorang untuk mengembangkan diri lebih baik. Peluang kerja merupakan kesempatan kerja yang dapat memberikan nilai tambah bagi pekerja itu sendiri. Sedangkan peluang usaha adalah kemampuan

mengembangkan diri untuk menciptakan inovasi atau jenis usaha baru yang tentunya akan memiliki resiko dan ketidakpastian. Peluang kerja dan usaha akan memberikan nilai tambah dalam pengembangan diri seseorang, sehingga sumber peluang kerja atau usaha ini dapat dilihat dari dalam diri pekerja dan pelaku usaha.

Faktor penunjang internal (dari dalam diri) untuk sebuah peluang terlihat dari hobi atau kesenangannya, kebiasaan yang sering dilakukan seperti menggambar, menulis, mengambil gambar/foto dan lainnya. Dengan demikian, dalam diri seseorang akan muncul keinginan kerja atau usaha yang baru untuk ditekuni.

Disamping hobi dan kebiasaan, faktor dari dalam yang dapat mendukung munculnya peluang kerja dan usaha adalah bakat dan minat. Faktor ini dapat diperoleh dari keturunan genetika dan lingkungan terdekatnya. Contohnya pelukis, penari, atau pekerja seni lainnya.

Di samping faktor internal, sumber peluang dapat diperoleh dari pendidikan dan keterampilan yang ditekuninya. Seperti kamu saat ini. Kemungkinan dari awal kamu belum mengetahui dengan jelas seperti apakah pendidikan di SMK itu. Sehingga kadang hanya menuruti kehendak atau keingingan orang tua atau bahkan mengikuti keinginan teman di SMP atau MTs terdahulu. Untuk itu, penting bagi kamu untuk belajar tentang profil dunia kerja, *entrepreneur*, dan profesi pekerjaan di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

2. Upaya Melihat Peluang Kerja dan Usaha

Mengingat sumber peluang kerja dan usaha itu dapat diperoleh dari dalam diri dan faktor pendidikaan dan keterampilan, maka upaya yang dapat dilakukan untuk melihat sebuah peluang tentunya didasari dari diri sendiri terlebih dahulu. Dengan demikian, akan

diketahui apakah pekerjaan yang baru atau jenis usaha baru yang akan ditekuni membawa kita ke dalam pengembangan diri yang lebih baik atau malah justru merugikan kita.

Dengan pendekatan ilmu, cara melihat peluang usaha dan peluang kerja itu baik atau tidak dapat menggunakan panduan analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan sebuah metode analisis untuk melihat apa yang ada di dalam dan di luar diri kita, sehingga kita mampu melihat dan mengambil peluang kerja atau peluang usaha yang tersedia.

Gambar 3.12 Analisis SWOT

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Apakah analisis SWOT itu? Kali ini kamu akan melakukan pembelajaran mandiri terkait analisis SWOT. Kata SWOT terdiri atas 4 huruf, yaitu S, W, O, dan T. Huruf S yang berarti *Strengths* atau kekuatan dan kelebihan yang dimiliki. Huruf W atau *Weakness* yang artinya kelemahan. Dalam hal ini kamu harus tahu apa yang menjadi karakter yang kurang baik dan tidak mendukung

pekerjaan itu berjalan lebih baik. Huruf yang ketiga yaitu O dari kata *Opportunities* yang artinya peluang atau kesempatan yang ada yang akan menjadi pertimbangan lebih lanjut dalam penentuan keputusan untuk mengambil atau tidak peluang kerja dan usaha yang baru. Huruf T dari kata *Threats* artinya ancaman. Dalam hal ini, ancaman dapat berupa pesaing kita dalam meraih peluang kerja dan usaha yang ada. Sebagai pesaing, apa manfaatnya agar peluang itu jatuh pada diri kamu? Apakah mereka dijadikan pendukung yang akan memperkuat dan menambah kemampuan atau justru menjadikan pesaing yang melemahkan diri kamu atau merupakan ancaman yang sesungguhnya. Tentu saja dalam menentukan peluang, ancaman tersebut seharusnya dapat dijadikan kekuatan.

Aktivitas 4:

Menggali faktor karakter diri melalui analisa SWOT.

Tujuan pembelajaran adalah mengenali karakter diri sendiri secara jujur dan memahami pentingnya faktor internal untuk pengembangan diri dalam mencari peluang kerja dan usaha yang sesuai.

Langkah kerja:

1. Bentuk kelompok terdiri atas 2 orang.
2. Siapkan selembar kertas, kemudian buat kolom yang terdiri atas 4 kolom dan masing-masing kolom diberi judul S, W, O, dan T (sesuai kata SWOT).
4. Minta teman kamu untuk memberi penilaian tentang sikap atau karakter kamu dan tulis pada kolom yang tersedia.
5. Hal yang perlu dicatat dan diperhatikan adalah apa yang menjadi kelemahan kamu.
6. Lakukan tindak lajut berupa perubahan sikap untuk tidak sering memunculkan kelemahan dan sebaliknya berusaha selalu untuk mengembangkan karakter yang positif.

Melihat peluang kerja dan usaha dapat juga melalui pendekatan pengalaman dari orang-orang yang sukses. Untuk hal ini, silahkan pihak sekolah untuk mendatangkan guru tamu atau alumni sekolah yang telah bekerja sesuai bidang keahliannya. Untuk selanjutnya, dapat dilakukan pertemuan dengan guru tamu atau alumni tersebut, sehingga peserta didik dapat termotivasi. Silahkan anak-anak dapat mengusulkan pelaksanaan program tersebut.

Rangkuman

1. Profil dunia kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis merupakan gambaran berbagai jenis pekerjaan di bidang manajemen perkantoran.
2. Profesi bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis merupakan suatu bentuk pekerjaan di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang menuntut pendidikan lebih tinggi, keterampilan khusus, memiliki tanggung jawab, dan kesetiaan terhadap pekerjaannya.
3. *Entrepreneur* atau wirausaha dapat diartikan sebagai penerapan kreativitas dan inovasi seseorang dalam memanfaatkan peluang-peluang usaha yang dihadapi setiap hari.
4. Peluang kerja merupakan kesempatan kerja di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang dapat memberikan nilai tambah bagi pekerja itu sendiri.
5. Peluang usaha adalah kemampuan mengembangkan diri untuk menciptakan inovasi atau jenis usaha baru yang tentunya akan memiliki resiko dan ketidakpastian.
6. Upaya dalam melihat peluang kerja dan peluang usaha dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri berupa karakter, hobi, bakat, dan minat seseorang. Faktor dari luar dipengaruhi oleh lingkungan dan pendidikan yang ditekuni.

7. Upaya lain untuk melihat peluang kerja dan usaha dapat melakukan pendekatan dengan mengevaluasi diri, melakukan analisis SWOT dan belajar dari orang/tokoh yang sukses.

Refleksi

Setelah kamu melakukan pembelajaran dalam bab ini, apakah kamu sudah mendapatkan gambaran secara jelas tentang profil dunia kerja, *enterpreneur* dan profesi bidang manajemen perkantoran? Dengan bantuan analisis SWOT, apakah kamu sudah dapat menentukan keinginan, harapan dan cita-cita yang akan dicapai setelah lulus dari SMK pada program keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis? Jawablah pertanyaan tersebut untuk menjadi cita-cita kamu nantinya.

Asesmen

I. Uji Pengetahuan

A. Soal Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan berikut dengan memilih jawaban A, B, C, D atau E yang dianggap paling tepat, dan tuliskan jawaban yang Kalian pilih di Buku Tugas masing-masing.

1. Gambaran tentang suatu pekerjaan yang akan ditekuni oleh seseorang dalam kehidupan mendatang, dengan persiapan pendidikan yang sesuai merupakan definisi dari ....

   A. jenis perkerjaan
   B. profesi
   C. etika profesi
   D. kode etik
   E. profil kerja

2. Layanan informasi di bidang bisnis sering dijumpai pada sebuah swalayan atau di jalan. Jenis pekerjaan ini tergolong ....

   A. profesi
   B. profil dunia kerja
   C. wirausaha
   D. jenis pekerjaan
   E. etika profesi

3. Suatu pekerjaan yang didasarkan pada studi intelektual dan latihan khusus dinamakan ....

   A. pekerjaan
   B. jenis usaha
   C. wirausaha
   D. profesi
   E. profil dunia kerja

4. Sistem norma, nilai, dan aturan profesi secara tertulis yang dengan tegas menyatakan apa yang benar/tidak dan apa yang baik/tidak bagi sebuah profesi disebut ....

   A. profesional
   B. etika profesi
   C. kode etik profesi
   D. *enterpreneurship*
   E. profesi

5. Penerapan terhadap norma aturan dari sebuah profesi dalam pekerjaannya akan dikenal dengan istilah ....

   A. kode etik
   B. kode etik profesi
   C. etika profesi
   D. profil kerja
   E. disiplin Kerja

6. Dalam pelaksanaan etika profesi kadang seseorang dituntut untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu dengan mempertimbangkan kode etik profesi. Hal tersebut merupakan prinsip dasar etika profesi yang disebut dengan ....

   A. tanggung jawab
   B. keadilan
   C. otonomi
   D. integritas moral
   E. mandiri

7. Mematuhi kode etik profesi sesorang dapat mencapai profesionalitas yang telah ditetapkan. Hal ini termasuk ....

   A. pengertian kode etik profesi
   B. manfaat kode etik profesi
   C. fungsi kode etik profesi
   D. tujuan kode etik profesi
   E. prinsip etika profesi

8. Menggunakan pakaian kerja sesuai profesi merupakan contoh dari ...

   A. pengertian kode etik profesi
   B. manfaat kode etik profesi
   C. fungsi kode etik profesi
   D. tujuan kode etik profesi
   E. etika profesi

9. Memiliki pendidikan khusus pada bidangnya dan memiliki tugas pokok menganalisis masalah yang dihadapi dan solusinya dengan menggunakan teknologi perkantoran, merupakan jenis profesi bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang dinamakan dengan ....

   A. resepsionis
   B. ahli manajemen
   C. staf ahli riset operasi
   D. staf ahli dan manajer personalia
   E. ahli statistik

10. Memiliki bidang tugas mempersiapkan administrasi seorang pengacara merupakan adalah tugas dari profesi bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang dinamakan ....

    A. asisten manajemen
    B. sekretaris hukum
    C. perwakilan layanan pelanggan
    D. staf ahli bidang personalia
    E. staf ahli logistik

11. Apabila kita mengharapkan untuk mencapai kerja sampai pada tingkat ahli atau profesi, maka hal yang dirasa masih kurang adalah ...

    A. pengetahuan
    B. keterampilan

C. karakter
D. pendidikan
E. sikap

12. Membuka layanan sepeti sicepat, JNT, dan JNE merupakan jenis usaha layanan pengiriman dokumen melalui sistem *online*. Maka jenis peralatan kantor utama yang harus dipersiapkan adalah ....

    A. sistem aplikasi
    B. gudang
    C. timbangan barang
    D. komputer
    E. kendaraan

13. Jasa mencetak dokumen dan menyewakan perangkat komputer merupakan jenis usaha bidang layanan ....

    A. kantor
    B. usaha
    C. bisnis
    D. ekonomi
    E. perdagangan

14. Dengan membuka usaha sendiri maka setiap pengeluaran yang terjadi dalam transaksi haruslah diperhitungkan. Di bawah ini merupakan manfaat wirausaha yang sesuai dengan deskripsi tersebut adalah ....

    A. melatih untuk hidup berhemat.
    B. membantu pembangunan sosial di daerahnya.
    C. meraih keuntungan yang optimal.
    D. memberikan kebebasan.
    E. melatih individu menjadi pribadi yang lebih baik.

15. Analisis SWOT dalam pendekatan ilmiahnya dapat digunakan untuk menrancang menemukan peluang kerja dan peluang usaha. Huruf T yang berarti kata *threats* yang artinya ancaman dapat berupa ....

    A. lingkungan yang kurang mendukung
    B. karakter yang dipengaruhi lingkungan terdekat
    C. para pesaing atau sesama pelaku kerja atau usaha
    D. modal kerja
    E. prosedur kerja

B. Uraian

Jawablah pertanyaan berikut dengan benar!

1. Jelaskan perbedaan antara pofil dunia kerja, *entrepreneur*, dan profesi di bidang manajeemen perkantoran dan layanan bisnis!
2. Jelaskan yang dimaksud dengan kode etik dan etika profesi!
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan karakter wirausaha suka membantu dan menghormati antar pribadi?
4. Jelaskan persyaratan untuk memasuki dunia kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis!
5. Jenis pekerjaan apa yang tergolong *warehouse* bidang logistik dan apa saja tugas pekerjaannya!

II. Uji Keterampilan

a. Soal Praktik:

Kamu sebagai petugas layanan pelanggan di sekolah setempat yang pada hari ini menerima tamu dari organisasi lain.

b. Waktu Pelaksanaan:

Praktik dilakukan untuk 2 peserta didik menerima tamu dalam 1 hari kerja di sekolah.

c. Alat dan Bahan:

Ruang resepsionis, meja kerja lengkap dengan telepon, meja kursi tamu, buku tamu, SOP menerima tamu, dan perlengkapan prokes.

d. Prasyarat:

1) Peserta didik harus sudah memahami SOP menerima tamu.
2) Peserta didik telah mengerjakan Uji pengetahuan dengan capaian nilai minimal baik.

e. Langkah Kerja:

1) Peserta didik membaca ketentuan soal praktik dengan teliti.
2) Mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan dengan bimbingan guru.
3) Mempelajari SOP menerima tamu kantor.
4) Menunjukkan sikap kerja yang sopan, ramah, terbuka dan responsif pada saat praktik.

f. Kriteria penilaian:

Penilaian hanya dilakukan pada aspek karakter peserta didik dengan bobot untuk masing-masing aspek adalah berikut.

1) 30 % persiapan kerja.
2) 60 % penilaian sikap yang terdiri dari sopan, ramah, terbuka, dan responsif.
3) 10 % sikap 5 R dalam praktik.

Pengayaan dan Remedial

Silahkan membaca suatu berita yang berjudul "12 Polres Dapat Predikat Pelayanan Prima, Kapolri Minta Kapolda Beri Reward" yang ditulis oleh Dirgantara (2021). Temukan pelajaran apa yang bisa diambil dari layanan di Polres yang mendapatkan predikat pelayanan prima tersebut. Berita lengkap dapat dibaca pada laman https://news.detik.com/berita/d-5375535/12-polres-dapat-predikat-pelayanan-prima-kapolri-minta-kapolda-beri-reward (16 Feb 2021 12:12 WIB)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI REPUBLIK INDONESIA, 2022
Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis
Penulis: Tri Sulistiowati
ISBN 978-623-6199-89-3 (PDF)

Bab IV

Teknik Dasar Layanan Bisnis di Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Tujuan Pembelajaran

1. Menjelaskan konsep pelayanan prima.
2. Menjelaskan standar penampilan pribadi.
3. Menerapkan standar penampilan pribadi.
4. Menjelaskan prinsip pelayanan prima.
5. Menerapkan prinsip pelayanan prima.
6. Memberikan bantuan layanan pelanggan sesuai prosedur.

Alur Tujuan Pembelajaran

Kata Kunci

1. Teknik Layanan
2. Layanan Prima
3. Penampilan Diri
4. Konsep 3A
5. Konsep 3S

Apersepsi

Selamat pagi Anak-anak? Bagamana kabar kamu hari ini? Dalam Bab 4 ini, kamu akan belajar membiasakan diri untuk memberi senyum, salam, menyapa dan menawarkan bantuan kepada pelanggan atau kolega. Untuk membentuk kebiasaan tersebut di lingkungan sekolah, kamu harus berlatih untuk menerapkan dan membiasakannya kepada siapa saja ketika berpapasan atau bertemu dengan orang lain di lngkungan kamu.

Coba kamu lihat Gambar 4.1, setiap orang apabila sedang tersenyum akan selalu terlihat indah dan menyenangkan. Seperti artikel yang ditulis oleh Fauziah dan Indrawati (2011), keduanya telah membuktikan bahwa budaya senyum, sapa, dan salam (dikenal sebagai 3S) mampu membentuk karakter anti kekerasan. Untuk itu, mulailah untuk belajar menjadi orang yang selalu ramah yang berarti selalu memberi senyuman, memberi salam dan menyapa walaupun kita tidak kenal mereka, tetapi kalau mereka sudah berada dalam satu lingkungan yang sama, mereka adalah keluarga, teman atau kerabat kita juga. Baiklah anak-anak, mari kita pelajari bersama tentang konsep dasar pada pelayanan di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Gambar 4.1 Senyuman

Sumber: Ade Prihatna, 2022

A. Kosep Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Zaenal dan Laksana (2018) memberikan istilah pelayanan prima dengan *excellent service* yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Baik, kurang baik, atau sangat baik berarti dalam pelayanan prima memiliki standar layanan yang berlaku dalam setiap organisasi.

Pengertian pelayanan prima menurut Suwithi (2017) adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan proses pelayanan.

Sedangkan pendapat lain tentang pelayanan prima seperti yang diungkapkan oleh Barata (2014) terhadap pelaku bisnis adalah:

a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tamah dan cepat.
c. Layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
d. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitranya.
e. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Dari uraian tersebut maka standar dari pelayanan prima merujuk pada kualitas yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas dalam pelayanan prima diwujudkan dalam setiap tindakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Gaspersz (2001), seorang ahli teknik sistem dan manajemen industri memberikan beberapa dimensi dalam standar kualitas pelayanan prima adalah:

a. Kecepatan waktu pelayanan.
b. Akurasi/ketepatan pelayanan.
c. Kesopanan dan keramahan pelaku usaha.
d. Tanggung jawab menangani komplain pelanggan.
e. Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya.
f. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ruangan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, pendingin udara, alat komunikasi, dan fasilitas lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan prima atau *excellent service* adalah pelayanan yang diberikan sesuai standar kualitas terbaik untuk tujuan mencapai kepuasan pelanggan.

2. Manfaat

Peningkatan kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan maupun organisasi kepada pelanggan dan masyarakat merupakan manfaat dari pelayanan prima. Upaya peningkatan tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Standar pelayanan yang dimaksud merupakan tolak ukur atau patokan yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Sebagai tolok ukur maka standar pelayanan menjadi acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Capaian pelayanan dikatakan sempurna atau prima apabila pelanggan merasa puas dan sesuai yang diharapkan.

3. Tujuan

Tujuan pelayanan prima dalam Barata (2014) adalah:

a. Menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk para pelanggan.
b. Membantu pelanggan untuk membuat mengambil keputusan supaya membeli barang atau jasa yang ditawarkan.
c. Menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang ditawarkan penjual.
d. Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan.
e. Menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan atau aduan dari pelanggan kepada penjual terhadap produk atau jasa yang dijualnya.
f. Supaya konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik.
g. Menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, supaya tetap membeli barang atau jasa yang dijual.

B. Standar Penampilan Pribadi

Bidang kerja Manajemen Perkantoran dan layanan bisnis sangat dekat dengan pelayanan langsung kepada pelanggan atau kolega organisasi, bahkan langsung menanganinya atau bertemu. Untuk itu dasar utama yang merupakan pelaksanaan teknik pelayanan di bidang ini adalah pegawai atau petugas harus menerapkan standar penampilan pribadi terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaannya memberi pelayaan.

Standar penampilan pribadi seperti apa yang harus diterapkan dalam organisasi? Tentunya dalam pembelajaran terdahulu, kamu masih ingat Standar Operasional Prosedur (SOP) ya, maka berpenampilan juga harus mengikuti SOP nya.

Dalam kegiatan layanan bisnis, penampilan pribadi berkaitan dengan citra atau *image* sebuah perusahaan. Untuk itu penting bagi petugas atau pegawai untuk selalu menerapkan standar penampilan pribadi ini. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam menerapkan penampilan pribadi adalah.

1. Kesehatan Kerja

Kesehatan setiap pegawai merupakan faktor penting yang menunjang pekerjaan itu terlaksana. Untuk itu kesehatan pegawai harus terjamin dan terjaga. Terjamin berarti pihak perusahaan atau pemberi kerja memiliki tanggung jawab terhadap kesehatan karyawannya seperti memiliki lingkungan yang mendukung kesehatan dan fasilitas kesehatan. Sedangkan pengertian kesehatan pegawai harus terjaga dapat diartikan bahwa setiap pegawai harus berusaha untuk selalu dalam keadaan sehat.

2. Penampilan Prima

Penampilan prima merupakan penampilan diri seseorang yang terbaik dan menarik. Dalam hal ini seseorang harus berupaya memiliki standar penampilan prima. Standar penampilan prima seseorang dapat dilihat dari:

a. kesehatan tubuh;
b. perawatan anggota tubuh;
c. berbusana serasi dan tepat; dan
d. ber*make-up* dan menggunakan aksesori yang wajar.

Untuk penampilan prima sering kita kenal dengan *personality grooming*. Di samping dapat kamu simak videonya mengenai *personality grooming*, baik untuk wanita dan laki-laki.

Sumber: Video Youtube (https://youtu.be/jnyN_XSoMEQ)

3. Kepribadian dan Etiket

Keperibadian seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti.

a. Faktor biologis, atau hubungan sedarah yang membentuk fisik kita tidak jauh berbeda dengan orang tua kita.
b. Faktor kultur dan peradaban, merupakan sejarah hidup manusia dalam kehidupannya di masyarakat.
c. Pendidikan, faktor ini memberi kemampuan pada penyelesaian masalah.
d. Keluarga, merupakan lingkungan belajar pertama yang dialami seseorang, sehingga faktor keluarga menjadi faktor yang dominan dalam membentuk kepribadian seseorang.
e. Faktor sosial dan lingkungan, merupakan faktor yang berhubungan dengan status sosial, lingkungan pergaulan di tempat tinggal, budaya, dan adat istiadat juga mempengaruhi kepribadian seseorang.

Etiket atau etika dalam hal ini berbeda dengan pengertian etika kerja yang terdahulu. Etiket dalam hal standar pribadi ini diartikan sebagai tata karma atau sopan santun yang berlaku dalam pergaulan dan bermasyarakat. Sedangkan etika dalam hal ini mengandung arti bagaimana seseorang dalam menerapkan etiketnya, jadi dalam hal ini mengarah pada penerapannya etiket itu sendiri.

Aktivitas 1:

Melakukan evaluasi diri tentang standar penampilan pribadi.

Tujuan pembelajaran adalah menjelaskan kuantitas diri dalam berpenampilan pribadi yang sesuai standar dan menerapkan kualitas diri dalam berpenampilan sesuai standar dan menarik.

Langkah kerja:

1. Melakukan persiapan menyusun daftar centang tentang standar penampilan pribadi bersama guru pembimbing.
2. Tulis nama dan alamat kamu pada bagian atas daftar centang tersebut.
3. Berilah tanda centang standar penampilan pribadi dengan jujur apakah tidak pernah, pernah, kadang, dan sering dilakukan.
4. Laporkan hasil evaluasi diri kamu kepada guru pembimbing.

C. Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan prima merupakan cara untuk menciptakan hubungan baik dengan pelanggannya. Untuk menciptakan hubungan baik dengan pelanggan dapat dilakukan melalui konsep 3S (senyum, salam, sapa) dan konsep 3A (*attitude, attention, action*).

Konsep 3S merupakan budaya yang harus diterapkan oleh setiap organisasi apa lagi kantor dan jenis layanan bisnis. 3S merupakan perilaku positif dari setiap pribadi yang harus dimiliki oleh karyawan atau petugas pelayanan. Senyum, salam, dan sapa untuk memberikan penawaran bantuan sudah harus menjadi *greetings* dari pegawai kantor dan layanan bisnis. Hal ini penting dilakukan, karena ujung tombak dari pelayanan bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis langsung bertemu dengan pelanggan.

Konsep 3A dalam pelayanan prima dijelaskan sebagai berikut.

1. Konsep Sikap/*Attitude*

Sikap yang harus dimiliki adalah ramah, penuh perhatian, dan bangga dengan perusahaan. Karyawan perusahaan diharapkan mencerminkan perusahaan itu sendiri karena karyawan yang melayani konsumen

mencerminkan citra perusahaan. Konsumen atau pelanggan akan meninggalkan kesan pertama, jika mereka secara langsung menghubungi orang-orang yang bekerja di perusahaan. Salah satunya adalah karyawan yang menyediakan layanan.

Keberhasilan sebuah perusahaan jasa tergantung pada orang-orang yang terlibat dalam menjalankan perusahaan. Beberapa sikap diharapkan, seperti sikap yang membanggakan diri pada pekerjaan, berdedikasi untuk pekerjaan, dan selalu mempertahankan citra baik perusahaan dan orang lain.

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, meliputi:

a. Pelayanan dengan penampilan sopan dan serasi.

Berpenampilan sopan dan serasi dapat diperlihatkan melalui

1) model, corak, dan bahan pakaian yang dikenakan sesuai warna kulit si pemakai;
2) model pakaian yang digunakan disesuaikan dengan usia si pemakai;
3) berbusana sesuai dengan tempat dan keadaan cuaca; dan
4) kombinasi pakaian secara keseluruhan sesuai dengan model, corak, warna dan lainnya.

b. Pelayanan dengan pikiran positif, sehat dan logis.

Berpikir positif adalah segala pekerjaan atau persoalan harus dihadapi dan dipecahkan dengan menggunakan pikiran yang sehat, bukan dengan perasaan atau emosi sesaat. Harapannya dengan menggunakan pikiran yang positif, segala permasalahan dapat diatasi dan dipecahkan secara adil dan bijaksana.

Pelayanan dengan sikap dan pikiran positif dapat dilakukan dengan

1) tidak mencari kelemahan pelanggan;
2) bersikap responsif terhadap pelanggan;

3) memberikan pelayanan dengan penuh hormat;
4) memberikan informasi sesuai dengan fakta; dan
5) memberikan senyuman yang menarik dan tulus.

c. Pelayanan dengan sikap menghargai

Sikap menghargai terhadap seseorang terlihat dari bagaimana respon pelanggan memberikan isyarat puas atau ketidakpusan yang diberikan kepada kita. Pelayanan dengan sikap menghargai dapat diberikan melalui sikap sopan santun dan berbicara menggunakan bahasa yang baik.

2. Konsep Perhatian/*Attention*

Saat memberikan layanan kepada konsumen, perhatian harus diberikan pada keinginan konsumen. Ketika konsumen telah menyatakan niatnya untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan, dia segera melayani dan menawarkan bantuan yang dia butuhkan untuk membuat konsumen merasa diperhatikan dan bahwa keinginannya dapat dipenuhi.

Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam konsep ini, seperti salam di awal percakapan, pertanyaan tentang preferensi konsumen, memahami preferensi konsumen, ramah, pengiriman layanan yang cepat dan akurat dan memprioritaskan minat konsumen. Bahkan terdapat ungkapan tindakan untuk melakukan perhatian terhadap pelanggan, yaitu "konsumen adalah raja."

3. Konsep Tindakan/*Action*

Seorang karyawan layanan harus selalu memperhatikan apa yang diinginkan konsumen dalam konsep tindakan. Jika pelanggan telah menunjukkan minat untuk membeli produk, segera layani pelanggan dan tawarkan mereka dukungan yang mereka butuhkan sehingga pelanggan puas dengan layanan tersebut.

Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini, misalnya seperti mencatat pesanan yang di inginkan pelanggan, mengkonfirmasi atau melakukan verifikasi pesanan pelanggan, menyelesaikan transaksi pesanan pelanggan, dan berterima kasih kepada pelanggan.

D. Memberikan Bantuan Layanan Pelanggan

Dari awal dalam buku ini sering kita baca istilah pelanggan atau kolega. Pelanggan merupakan alasan dari keberadaan kita sebagai pegawai atau karyawan dalam bekerja. Untuk itu kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pelayanan yang diberikan.

Dalam bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis, pelanggan dapat diartikan sebagai tamu, konsumen, relasi yang datang ke kantor atau tempat kerja kita. Dengan demikian, pelanggan merupakan faktor penting dalam maju tidaknya sebuah usaha atau organisasi.

Istilah lain dari pelanggan adalah kolega, merupakan pelanggan internal atau teman sekerja atau teman dalam satu kantor dan teman yang merupakan relasi organisasi. Hal ini merupakan hal terpenting juga dalam membentuk kerjasama untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Secara langsung kolega juga merupakan pelanggan untuk itu pemberian pelayanannya juga tidak boleh ada perbedaan.

Dalam layanan pelanggan menggunakan sistem *online*, juga selalu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan. Contohnya pada saat melakukan transaksi melalui *online* setelah layanan diberikan, pelanggan akan memberikan tanda bintang bagi pemberi layanan tersebut.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam pengambilan keputusan untuk melakukan perubahan atau perbaikan

dari proses layanan yang diberikan. Untuk itu bagaimana cara memberikan pelayan terbaik untuk pelanggan?

Karakteristik kualitas pelayanan prima diantaranya sebagai berikut ini:

1. Penampilan

Penampilan dalam layanan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Penampilan prima seseorang akan menumbuhkan rasa percaya diri dan pada akhirnya akan memberikan dampak positif dalam memberikan layanan. Penampilan yang menarik, tubuh yang porposional, bahasa dan cara berbicara yang baik akan memberikan kenyakinan pelanggan dalam penyediaan layanan.

2. Kesopanan dan Keramahan

Sikap sopan, sabar, dan tidak mementingkan diri sendiri dalam pelayanan sangat diperlukan oleh karena komunitas pengguna layanan berasal dari berbagai bidang, baik di tingkat ekonomi yang berbeda dan di berbagai tingkat status sosial.

3. Kesediaan Melayani

Karyawan harus profesional atau benar-benar melayani pelanggan mereka karena tugas mereka harus selalu siap melayani pelanggan yang benar-benar membutuhkannya.

4. Pengetahuan dan Keahlian

Untuk melayani dengan baik, karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang yang mereka kerjakan. Misalnya, perwakilan layanan yang memiliki tingkat pendidikan atau pelatihan tertentu, itulah sebabnya posisinya juga harus sesuai dengan pengalamannya.

5. Tepat Waktu dan Janji

Dalam hal layanan, karyawan harus menjaga waktu dan janji ketika melakukan tugas mereka. Misalnya, jika karyawan mengadakan pertemuan dengan pelanggan dalam jangka waktu tiga hari, maka karyawan tersebut harus membuat janji dan menepatinya sesuai dengan kesepakatan dengan pelanggan.

6. Kejujuran dan Kepercayaan

Saat memberikan layanan, karyawan harus jujur dalam semua aspek, meliputi (1) jujur dalam bentuk aturan; (2) jujur dalam bentuk pembiayaan; dan (3) jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Jika karyawan jujur, manajer layanan dapat mengandalkan beberapa hal, termasuk dalam hal perkataan, sikap, pekerjaan dan lain-lain.

7. Efisien

Layanan kepada pelanggan harus efisien karena pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat dengan biaya rendah. Dengan demikian diharapkan hasil layanan yang diberikan berkualitas dengan efisiensi tinggi. Oleh karena itu, efisiensi adalah hal yang harus dicapai dan menjadi perhatian serius dalam penyediaan layanan.

8. Kepastian hukum

Jika hasil layanan yang diberikan kepada pelanggan dalam bentuk keputusan, maka kepastian hukum harus diberikan. Apabila tidak ada kepastian hukum yang jelas, hal itu akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya dalam layanan manajemen sekuritas. Jika terdapat ketidakpastian hukum, hal itu akan mempengaruhi kredibilitas perusahaan atau layanan.

9. Keterbukaan

Setiap perusahaan atau bisnis yang berurusan dengan izin harus terbuka. Sikap terbuka ini mempengaruhi kejelasan informasi untuk publik atau pelanggan.

10. Biaya

Pendanaan yang memadai harus ditetapkan di perusahaan. Oleh karena itu, daya beli masyarakat harus masuk akal, transparan, dan sesuai.

Dalam rangka menerapkan layanan pelanggan perlu diperhatikan prisip kerja ergonomi agar selaras dengan penerapan budaya kerja sesuai K3 yang berlaku. Istilah ergonomi berasal dari kata Yunani "ergo" yang berarti kerja dan "nomos" berarti hukum. Ergonomi merupakan salah satu disiplin ilmu yang membahas tentang hubungan dan interaksi manusia dengan pekerjaan yang dilakukannya. Negara-negara di Eropa Barat dan Amerika menggunakan istilah *Human Factors Engineering* atau *Human Engineering* untuk menggantikan istilah ergonomi. *Human Factors Enginering* didefinisikan secara lebih spesifik, yaitu aspek manusia dalam lingkungan kerjanya ditinjau dari anatomi biologi, *engineering*, manajemen dan desain peralatan.

Prinsip kerja ergonomi agar terhindar dari kecelakaan kerja, antara lain:

a. Menggunakan tenaga seefisien mungkin.
b. Sikap tubuh duduk, berdiri, jongkok hendaknya disesuaikan standar yang ditentukan.
c. Panca indra yang digunakan untuk bekerja dimanfaatkan sebagai alat kontrol dan tidak dipaksakan digunakan, jika lelah harus istirahat.
d. Frekuensi denyut jantung dapat digunakan sebagai parameter kesehatan seseorang.

Prinsip kerja ergonomi menurut Suma'mur (1989) menyebutkan bahwa:

a. Sikap tubuh dalam bekerja dipengaruhi oleh bentuk, susunan, ukuran dan penempatan mesin-mesin, penempatan peralatan dan sistem kerja penggunaan peralatan yang digunakan.
b. Dari segi otot sikap duduk yang paling baik adalah sedikit membungkuk, sedang dari sudut tulang duduk yang paling baik adalah duduk tegak lurus sehingga tidak menimbulkan kelainan pada tulang belakang.
c. Pekerjaan berdiri sedapat mungkin dirubah menjadi pekerjaan duduk. Hal ini berarti pekerja dalam melakukan pekerjaannya tidak boleh berdiri terus menerus.
d. Arah pengelihatan untuk berdiri adalah 23-37° ke bawah, hal ini berarti sikap kepala dalam kondisi istirahat/*relaxed.*
e. Ruang gerak lengan ditentukan oleh punggung lengan seluruhnya sampai lengan bawah.
f. Macam gerakan yang kontinu dan berirama akan lebih baik dibanding dengan gerakan yang kadang cepat dan kadang lambat.
g. Pembebanan sebaiknya dipilih yang optimum artinya beban mana yang harus dikerjakan dengan mengerahkan tenaga atau alat dan mana yang harus dapat dilakukan segera.
h. Kemampuan orang dalam bekerja sehari adalah 8 – 10 jam, jika lebih dari itu pekerjaan tidak akan efisien dan kualitas kerja sangat menurun.

Sikap duduk yang sesuai standar kerja dan prinsip ergonomi seperti terlihat pada Gambar 4.2.

Gambar 4.2 Standar Kerja dan Prinsip Ergonomi

Sumber: Ade Prihatna, 2022

Dengan demikian, dalam pelayanan pelanggan perlu menerapkan pelayanan prima sebagai teknik dasar untuk melakukan layanan bidang manajemen perkantoran dan bisnis sesuai karakteristik di atas.

Aktivitas 2:

Jelajah internet.

Tujuan pembelajaran adalah mengetahui sikap kerja seusai penerapan ergonomi.

Langkah Kerja:

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 3 orang dengan nama kelompok menggunakan nama judul lagu daerah yang ada di Indonesia.
2. Lakukan jelajah internet tentang penerapan ergonomi dalam sikap kerja duduk dan berdiri di kantor.
3. Diskusikan hasil jelajah internet kamu dan tulis dalam lembar kerja.
4. Laporkan hasil diskusi kamu kepada guru/instruktur kamu.
5. Presentasikan hasil laporan kamu secara luring atau daring.
6. Mintalah penilaian hasil laporan kamu untuk dilakukan perbaikan dan evaluasi diri.

Rangkuman

1. Pengertian pelayanan prima atau *excellent service* adalah pelayanan yang diberikan sesuai standar kulitas terbaik untuk tujuan mencapai kepuasan pelanggan.
2. Hal yang perlu diperhatikan dalam mewujudkan standar penamplan pribadi adalah kesehatan kerja, penampilan prima (*grooming*), kepribadian dan etiket.
3. Prinsip dasar dalam pelayanan prima adalah penerapan konsep 3S dan 3A dalam setiap pekerjaan layanan di bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis.

4. Kolega dan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberadaan suatu organisasi. Untuk itu perlakukan terhadap pelanggan dan kolega haruslah menjadi hal yang utama dalam proses layanan.
5. Penerapan konsep layanan prima merupakan teknik dasar dalam layanan di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Refleksi

Dari pembelajaran yang telah kamu ikuti, sudahkah kamu melakukan standar konsep 3S di lingkungan belajar kamu?

Sudahkan kamu menerapkan konsep 3A dalam bergaul dan bekerjasama dengan teman selama ini? Kalau kamu masih belum dapat menerapkan konsep tersebut, maka mulailah dari sekarang untuk belajar melakukan dan menerapkannya di sekolah dan di rumah kamu. Kalau standar konsep 3S dan 3A sudah kamu terapkan, maka hal yang perlu kamu tingkatkan adalah kualitas dan kuantitas dalam menerapkan konsep 3S dan 3A.

Asesmen

I. Uji Pengetahuan

A. Jawablah dengan jujur pertanyaan berikut untuk mengukur pemahaman Kalian dalam mempelajari materi di atas. Jawaban cukup dengan menuliskan huruf A, B, C, D atau E yang Kalian anggap paling benar di Buku Tugas masing-masing.

1. Faktor yang mempengaruhi kepribadian yang dapat memberikan kemampuan kepada seseorang untuk menyelesaikan masalah adalah ....

   A. keluarga
   B. genetik
   C. pendidikan
   D. sosial
   E. lingkungan

2. Pilihan busana resmi menurut tata cara berbusana internasional adalah ....

   A. pantalon, jas dan dasi
   B. *black tie*
   C. *dark suit*
   D. baju batik
   E. *dark dress*

3. Berbusana serasi dan tepat dapat dilihat dari pilihan busana yang mencerminkan kepribadian si pemakainya. Berikut pilihan busana yang perlu diperhatikan adalah ....

   A. warna , model dan aksesori.
   B. jenis kain, corak dan aksesori.
   C. corak kain, warna dan aksesori.
   D. model baju, corak dan aksesori.
   E. warna, corak dan jenis kain.

4. Barang atau peralatan yang dipinjam harus dikembalikan kepada pemiliknya atau pada tempatnya. Hal ini merupakan contoh ....

   A. tata tertib
   B. tata karma
   C. etiket
   D. sopan santun
   E. etika

5. Makanan bergizi, olah raga serta istirahat yang cukup merupakan salah satu faktor yang diperhatikan dalam penampilan prima, yang terkait dengan ....

   A. kepribadian
   B. perawatan tubuh
   C. *make up* dan aksesori
   D. kesehatan tubuh
   E. berbusana serasi

6. Orang yang sering bergaul dan suka berkerja dengan banyak orang, pandai mengajak orang lain untuk mengikuti ide atau keinginannya. Kepribadian yang memiliki ciri-ciri tersebut dinamakan ....

   A. *ambivert*
   B. *introvert*
   C. *ekstrovert*
   D. ganda
   E. persuasif

7. Menyediakan kotak saran dan keluhan pelanggan, kartu komentar, customer *hotline* serta mempekerjakan petugas pengumpul pendapat pelanggan, merupakan usaha perusahaan untuk mengukur ....

   A. jumlah penjualan
   B. jumlah pelanggan
   C. perkiraan produksi
   D. kepuasan pelanggan
   E. keberhasilan promosi

8. Seluruh sikap, repon, dan apresiasi yang diberikan pelanggan kepada produk barang atau jasa layanan yang diberikan merupakan pengertian dari ....

   A. kebutuhan pelanggan
   B. karakter pelanggan
   C. harapan pelanggan
   D. pelayanan prima
   E. perilaku pelanggan

9. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang sudah memasuki lanjut usia adalah ....

   A. selalu memberikan pengarahan terhadapnya.
   B. mengalihkan pelanggan kepada petugas lain.
   C. membiarkan pelanggan sehingga merasa bosan.
   D. melayani dengan penuh pengertian.
   E. bersikap cuek acauh tak acuh.

10. Pelanggan yang tergolong telah lama menjalin kerjasama, sering dikenal dengan ....

    A. raja
    B. mitra
    C. inti pemasaran
    D. tamu istimewa
    E. konsumen

11. Salah satu perilaku positif yang seharusnya dilakukan seorang petugas pelayanan adalah ....

    A. berbicara apabila ditanya
    B. berbusana seadanya
    C. bekerja mandiri
    D. selalu tersenyum apabila bertemu dengan setiap orang
    E. selalu menggunakan asesories yang gemerlap.

12. Pelanggan dalam bentuk badan bulat, agak pendek, dan memiliki bentuk wajah bulat dapat dikelompokkan ke dalam tipe pelanggan ....

    A. piknis
    B. atletis
    C. leptosom
    D. *baby face*
    E. pendiam

13. Kadang kala kita menjumpai pelanggan yang kelihatan sombong, sok intelek, idealis merupakan jenis pelanggan ....

    A. piknis
    B. atletis
    C. leptosom
    D. *baby face*
    E. pendiam

14. Memilki keinginan yang kadang berubah, dan umumnya masih suka bermain dan sering bosan merupakan ciri pelanggan ....

    A. wanita
    B. pria
    C. remaja
    D. anak-anak
    E. orang tua

15. Pelanggan yang banyak pertimbangan, lama dalam mengambil keputusan, teliti, dan cermat termasuk karekter pelanggan ....

    A. pria
    B. wanita
    C. remaja
    D. anak-anak
    E. lanjut usia

B. Uraian

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan baik dan benar. kamu dapat melakukan jelajah internet untuk memeperkuat jawaban kamu.

1. Untuk memahami pelanggan dengan baik dalam pelayanan perlu bagi seorang pegawai memahami karakter pelanggan. Jelaskan ada berapa jenis karakter pelanggan!
2. Menurut pendapat kamu, Apa yang dimaksud dengan penampilan menarik dan bagaimana penampilan menarik itu?
3. Jelaskan bagaimana konsep 3S dapat dijadikan budaya kerja di kantor!
4. Pada konsep 3A, ada yang disebut dengan *action* dapat dilakukan dalam layanan kantor dan bisnis. Jelaskan prosedur *action* dalam layanan pengiriman jasa di PT. POS Indonesia!
5. Kualitas pelayanan prima dalam penerapannya dapat terlihat dari beberapa hal. Sebutkan karekteristik pelayanan prima tersebut!

II. Uji Praktik

a. Soal Praktik.

Lakukan kunjungan di sebuah kantor layanan publik yang terdekat. kamu sebagai peserta didik (dapat dilakukan secara berkelompok 2 orang) melakukan pengamatan pada bagian pelayanan informasi atau *customer service*.

b. Prasyarat.

Peserta telah memenuhi syarat pengetahuan baik dan melakukan koordinasi perizinan untuk melakukan kunjungan sesuai prosedur.

c. Alat dan bahan.

ATK, HP, Lembar pengamatan yang telah disusun bersama guru.

d. Langkah kerja

1) Bentuk kelompok masing masing terdiri dari 2 orang.
2) Koordinasikan dengan teman kelompoknya tentang tujuan kunjungan, rencana melakukan kunjungan dan prosedur kunjungan di luar lingkungan belajar.
3) Buatlah daftar poin pengamatan dan konsultasikan kepada guru pembimbing.
4) Lakukan pengamatan sesuai rencana yang telah dibuat.
5) Kumpulkan laporan hasil pengamatan kamu kepada guru pembimbing.

e. Penilaian

Penilaian dilakukan pada tiga aspek dengan bobot untuk masing-masing aspek adalah sebagai berikut.

30 % dokumen rencana kunjungan dan format pengamatan
60 % hasil laporan pengamatan.
10 % ketepatan waktu mengerjakan.

E. Pengayaan dan Remedial

Sumber: Video Youtube
(https://youtu.be/56elnNtxURQ)

Untuk kegiatan pengayaan dan remedial kamu dapat melakukan pembelajaran mandiri dari yang mampu mengembangkan pengetahuan dan wawasan lebih tentang teknik dasar layanan bidang manajemen perkantoran dan bisnis. Berikut hal yang dapat kamu simak videonya dengan cara memindai *QR code* di samping.

Daftar Pustaka

Adrian, P. (2001). *The Essence of Service Marketing*. Andi and Person Education (Asia) Pte.Ltd: Yogyakarta.

Arikunto, S. 2019. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta.

Atmaja, A. T., Santoso, D., & Ninghardjanti, P. (2018). *Penerapan Sistem Otomatisasi Administrasi untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Kerja di Bidang Pendapatan Dinas Perdagangan Kota Surakarta. JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran), 2*(2).

Balachandran, V., & Chandrasekaran, V. (2009). *Office management*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Education.

Barata, A. A. (2014). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Departemen Tenaga Kerja. (2015). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia No. 12 tahun 2015 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Listrik di Tempat Kerja. *Jakarta: Departemen Tenaga Kerja*.

Dirgantara, A. (2021). 12 Polres Dapat Predikat Pelayanan Prima, Kapolri Minta Kapolda Beri Reward. Diakses pada Tanggal 29 Juni 2022 pukul 10.50 WIB melalui laman https://news.detik.com/berita/d-5375535/12-polres-dapat-predikat-pelayanan-prima-kapolri-minta-kapolda-beri-reward

Fauziah, N., & Sri Indrawati, E. (2011). Budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) Sebagai Upaya Awal Membentuk Karakter Anak yang Anti Kekerasan. Universitas Diponegoro: Semarang. *Diakses melalui http://eprints.undip.ac.id/38767/1/BUDAYA_3S.pdf*.

Flippo, E. B. (1984). *Personal Management*, sixth edition. Singapore: McGraw Hill.

Gaspersz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Griffin, R. W. (2008). *Organizational behavior managing people and organizations Dreamtech Press*.

Kusnohadi. (2019). Tiga Karakter Utama Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Apel Pagi LPMP Jatim, diakses pada Tanggal 21 Februari 2019 melalui laman https://lpmpjatim.kemdikbud.go.id/site/detailpost/tiga-karakter-utama-revolusi-industri-4-0*.

Lawrence, A. A., & Lee, O. L. (2010). *Pengantar Manajemen*. Salemba Empat: Jakarta.

Lukman. (2021). *Supply Chain Management*. CV. Cahaya Bintang Cemerlang: Gowa.

Manullang, M. & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indomedia Pustaka: Yogyakarta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13/Kep/U.Pan/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronis Lingkup Intranet di Lingkungan Instansi Pemerintah.Jakarta: *Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia*.

Mondy, R. W. & Noe, R. M. (2005). *Human Resources Management*, Edisi ke-9. New Jersey: Penerbit Prentice Hall.

Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2017). Perkembangan Keilmuan Teknik Industri dalam Perkembangan Rantai Pasokan Menuju Era Industri 4.0. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2017*, 488-496.

Prawiro, M. (2018). Etika Profesi: Pengertian, Fungsi, Prinsip, dan Contohnya. *Diakses pada Tanggal 30 Mei 2021 pukul 18.34 WIB melalui laman https://www.maxmanroe.com/vid/karir/etika-profesi.html*.

Presiden Republik Indonesia. (1970). Undang Undang No. 1 Tahun 1970 Tentang: Keselamatan Kerja. *Sekretariat Negara: Jakarta*.

Rao, M. T. (2000). *Office Organization and Management*. New Delhi: Atlatic Publishers and Distributors.

Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Modern- Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.

Rexy, C. T. (2019). *Pelayanan Lalu Lintas Laut dalam Menangani Proses Bongkar Muat Kapal Tanker di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. Karya Tulis.

Safuroh, F. U. (2021). *Tekan Angka Kecelakaan Kerja, Kemnaker Minta Perusahaan Tingkatkan K3*. Diakses pada Tanggal 30 Mei 2021 pukul 19.00 WIB melalui laman https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5479905/tekan-angka-kecelakaan-kerjakemnaker-minta-perusahaan-tingkatkan-k3.

Saladin, D. (1994). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. *Jakarta: Mandiri Maju*.

Schroeder, R. G. (2007). O*perations Management: Contemporary Concepts and Cases.*, 3rd ed. Singapore: McGraw Hill.

Suma'mur, P. P. (1989). *Ergonomi Untuk Produktivitas Kerja*, Cetakan pertama. Jakarta: CV. Haji Masagung.

Sumathy, V., Zehrajabeen, M. A., Malini, H., & Vaijayanthi, D. 2011 *Office management*. Tamilnadu Texbook corporation.

Suwithi, N. W. (1999). *Pelayanan Prima* (Costumer Care). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan.

Terry, G. R. (1972). *Principles of Management*. Home Wood: Richard D. Irwin series in management, XIV, 703.

Yusuf, R., Hendrayati, H., Wibowo, L. A., & Hadiaty, F. (2020). *Sistem Otomatisasi Kantor di Perusahaan Y Era Revolusi Industri 4.0*. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 4(1), 1-11.

Zaenal, M. & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Daftar Laman

Halaman 36	https://belajargiat.id/bisnis/
Halaman 45	https://asharisapta.com/2018/07/standar-keselamatan-kerja-perkantoran/
Halaman 104	https://www.youtube.com/watch?v=TYf6i5tjJ78
Gambar 1.1	https://donaldrattner.com/blog/2019/5/29/the-world-is-round-and-why-your-workspace-should-be-too
Gambar 1.2	https://oneimages.wordpress.com/2016/11/11/perajin-sangkar-burung/
Gambar 1.3	https://galeriajogja.com/uploaded/after2.jpg
Gambar 1.4	https://temank3.id/page/detail_news/4/6bbb83b41053f6bacd126f8132914083
Gambar 2.1	https://assets.newatlas.com/dims4/default/ef01f6e/2147483647/strip/true/crop/1574x1049+173+0/resize/2400x1600!/format/webp/quality/90/?url=http%3A%2F%2Fnewatlas-brightspot.s3.amazonaws.com%2Farchive%2Ftfrend-drone-1.png
QR Code (hal. 75)	https://youtu.be/afK3o5QuSx0
QR Code (hal. 80)	https://youtu.be/DTvvbZdwt0o
QR Code (hal. 109)	https://youtube.com/watch?v=kIlJH1SIk0I&feature=share
QR Code (hal. 135)	https://youtu.be/jnyN_XSoMEQ
QR Code (hal. 152)	https://youtu.be/56elnNtxURQ

Indeks

A

Action 139, 160
Akurasi 81, 133, 160
Alat Pemadam Api Ringan 48
APAR 48, 49, 50, 160
Apersepsi xi, 13, 73, 103, 131
Arbitrer 160
Aset 21, 160
Attention 139, 160
Attitude 137, 160

B

Bisnis i, v, 1, 2, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 13, 15, 24, 28, 29, 31, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 58, 59, 101, 104, 108, 110, 112, 115, 116, 117, 123, 146, 156, 166
Budaya Kerja iv, 92, 161

C

Customer service 161

D

Darurat 47, 48, 49, 50, 161
Dekonsentralisasi 24
Desentralisasi 24
Disrupsi 161
Dunia Kerja 104, 161

E

Email 161, 165, 166, 167, 168, 169
Entrepreneur 115, 122, 161
Entrepreneurship 161
Etika 110, 111, 114, 155, 161
Etika Profesi 110, 111, 114, 155, 161

I

Informasi 17, 18, 77, 106, 153, 162, 167, 168, 169, 170, 171, 172

J

Jasa 30, 35, 107, 126, 154

K

K3 3, 7, 11, 12, 41, 42, 43, 44, 45, 54, 59, 60, 64, 66, 68, 69, 70, 91, 143, 155, 162
Keselamatan dan Kesehatan Kerja 41, 42, 43, 52, 68, 69, 153
Kolega 147, 166
Kreditor 38

L

layanan bisnis 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 11, 13, 15, 17, 28, 30, 39, 40, 58, 60, 68, 73, 77, 78, 79, 84, 86, 94, 103, 104, 105, 109, 110, 111, 112, 115, 116, 117, 118, 119, 122, 125, 127, 131, 134, 135, 137, 140, 147
Layanan prima 132

M

Manajemen Keselamatan Kebakaran Gedung 48, 163
Manajemen perkantoran 79
MKKG 48, 163
MPLB 7, 8, 9, 11, 101

O

Online 108
Otomatisasi 84, 85, 94, 153, 156

P

P3K 48, 51, 53, 54, 65, 163
Peluang Kerja 118, 163
Pemasok 38
Pertolongan Pertama pada Kecelakaan 163
Profesi 110, 111, 113, 114, 122, 155, 161, 162, 163, 165, 168, 169, 170, 171, 172
Profil iv, 3, 101, 104, 105, 122, 163, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172

R

Revolusi Industri 73, 74, 75, 117, 154, 156, 163

S

Self Service 163
Sentralisasi 23, 163
Silencer 163
Sistem 4, 42, 48, 49, 50, 51, 77, 79, 81, 124, 153, 156, 163
SOP 52, 73, 90, 91, 92, 93, 99, 100, 127, 128, 134
SPO 53
sprinkler 48, 49, 50

T

Teknologi perkatoran 164

Glosarium

Arbitrer	:	Kata sifat yang berarti sewenang-wenang atau manasuka.
Attitude	:	Istilah Bahasa Inggris untuk sikap atau perilaku. Jika didefinisikan, *attitude* adalah tingkah laku seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain.
Attention	:	Istilah Bahasa Inggris untuk kata perhatian. Jika didefinisikan, perhatian adalah sebuah tingkatan kesadaran dimana kesadaran difokuskan secara selektif pada aspek lingkungan dan sistem saraf pusat dalam keadaan kesiapan untuk merespon ke stimuli.
Action	:	Istilah Bahasa Inggris untuk kata aksi atau tindakan.
Akurasi	:	Pengukuran terhadap data dan informasi yang sesuai dengan standar yang digunakan.
Alat pemadam api ringan	:	Alat yang digunakan untuk memadamkan api atau mengendalikan kebakaran kecil dimana alat tersebut bisa dibawa/dijinjing dan biasa disebut dengan APAR.
Aset	:	Sumber kekayaan yang dimiliki seseorang atau organisasi yang dimanfaatkan di masa yang akan datang.

Budaya Kerja : Sikap dan perilaku pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Customer service : Layanan yang diberikan kepada pelanggan/ kolega.

Darurat : Suatu kondisi sulit yang memerlukan bantuan.

Desentrasilisasi : Asas manajemen yang membagi ke dalam beberapa unsure dalam sistem organisasi.

Disrupsi : Era yang mengalami perubahan masif/besar-besaran yang secara mendasar mengubah sistem dan tatanan yang ada ke cara-cara baru.

Dunia Kerja : Gambaran tentang jenis pekerjaan.

Email : Surat dalam bentuk elektronik.

Entrepreneur : Seseorang/individu yang melakukan aktivitas usaha dengan memiliki kemampuan (*ability*) dalam berpikir kreatif dan berperilaku inovatif yang dijadikan dasar, sumber daya, tenaga penggerak tujuan, siasat kiat dan proses dalam menghadapi tantangan hidup.

Entrepreneurship : Segala sesuatu yang berkaitan dengan orang yang melakukan aktivitas usaha (*entrepreneur*) dan sering disebut dengan kewirausahaan.

Etika Profesi : Aturan yang menjadi landasan seseorang untuk melakukan pekarjaan yang ditekuni.

Informasi	:	Data yang telah diolah dan berfungsi dalam pengambilan keputusan yang berguna bagi penerimanya.
Keselamatan dan Kesehatan kerja	:	Segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Sering disebut dengan K3.
Kode Etik Profesi	:	Norma yang mengatur seseorang dalam bersikap dan berperilaku setaip harinya sesuai jenis profesi yang ditekuninya.
Layanan bisnis	:	Proses pemberian layanan kepada pelanggan/konsumen baik yang bersifat materi maupun non materi untuk pemenuhan kepuasan pelanggan.
Layanan Prima	:	Pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan proses pelayanan.
Manajemen Perkantoran	:	Kegiatan pengolahan data dan informasi yang dilakukan secara teratur, sistematik dan terus menerus mengikuti kegiatan organisasi dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan tugas organisasi yang bersangkutan.

Manajemen Keselamatan Kebakaran Gedung	:	Sistem yang bisa menanggulangi kebakaran pada Gedung dan sering disebut dengan MKKG.
Pertolongan Pertama pada Kecelakaan	:	Upaya pertolongan dan perawatan sementara terhadap korban kecelakaan sebelum mendapat pertolongan yang lebih sempurna dari tenaga kesehatan (dokter atau paramedik). Sering disebut dengan P3K.
Peluang Kerja	:	Kesempatan kerja yang dapat memberikan nilai tambah dari diri sendiri.
Profesi	:	Jenis pekerjaan dengan standar yang ditentukan oleh kode etik profesi.
Profil	:	Gambaran tentang orang atau organisasi.
Renjana	:	Rasa atau keteguhan hati yang kuat.
Revolusi Industri 4.0	:	Perkembangan tervolusi industri yang ditandai dengan menggunakan sistem dalam kehidupan manusia.
Self Service	:	Layanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sendiri.
Sentralisasi	:	Asas manajemen yang memiliki sistem terpusat pada satu bagian.
Silencer	:	Alat untuk meredam suara.
Sistem	:	Rangkaian dari beberapa unsur yang saling berhubungan.

Standar Operasional Prosedur	:	Panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan sesuai dengan fungsi dan ketetapan yang tertulis secara resmi.
Teknologi perkatoran	:	Peralatan dan mesin yang digunakan untuk kegiatan perkantoran.

Profil Penulis

Nama Lengkap : Dra. Tri Sulistiowati
Telepon /HP/WA : 085803655936
Email : *tris.sulistiowati69@gmail.com*
Akun *Facebook* : Tri Sulistiowati
Alamat Kantor : SMKN 2 Magelang
Jln.A Yani No 135 a, Kramat Utara,
Magelang Utara 56115
Bidang Keahlian : Manajemen Perkantoran

Riwayat Pekerjaan/Profesi (28 Tahun Terakhir)

1. Menjadi Guru Adm Perkantoran mulai tahun 1993 s.d 2003 di SMK Kristen Magelang.
2. Menjadi Guru Adm. Perkantoran/OTKP dari tahun 2003 s.d sekarang di SMKN 2 Magelang.

Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar

S1 Pendidikan Dunia Usaha-Administrasi Perkantoran IKIP Semarang Lulus Tahun 1993

Judul Buku atau Penelitian dan Tahun Terbit (2 Tahun Terakhir)

1. OTK Kepegawaian Kelas XII SMK tahun 2019
2. OTK Kepegawaian Kelas XII SMK tahun 2020 E-book
3. Penelitian yang berjudul, "Penerapan Metode PBL Menggunakan Media Mode pada Hasil Keterampilan Membuat Surat Niaga Kelas X OTKP 3S MKN 2 Magelang Tahun Pelajaran 2020/2021.

Profil Penelaah

Nama Lengkap : Sudarmono, S.Pd. MM.
Telepon /HP/WA : 08128024898
Email : *monosudarmono2013@gmail.com*
Alamat Kantor : PPPPTK Bisnis dan Pariwisata
Jalan Raya Parung KM 22-23, Bojongsari,
Sawangan, Depok.
Bidang Keahlian : Adminintrasi Perkantoran

Judul Buku atau Penelitian dan Tahun Terbit

1. Melakukan Komunikasi Lisan dengan Kolega/Pelanggan.
2. Menangani Penerimaan dan Pengiriman Dokumen/Surat.
3. Mengatur Rapat/Pertemuan.
4. Modul Guru Pembelajar SMK pada Kompetensi Komunikasi dan Surat Menyurat Indonesia.

Profil Penelaah

Nama Lengkap : Untung Supriyadi, S.Pd.I
Alamat : Jumbleng, Rt.05 Rw.06,
Tamanagung, Magelang, Jawa Tengah
Email : *untungsupriyadi57@gmail.com*
Instansi : SMK Muhammadiyah 2 Muntilan
Alamat Instansi : Jalan Tentara Pelajar No.12
Jumbleng,Tamanagung, Muntilan Kab.
Magelang

Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar

Universitas Muhammadiyah Mangelang (2011)

Riwayat Pekerjaan

PT Indonesia Chemi-Con, EJIP Lembah Abang Bekasi

Informasi Lain dari

Sebagai Narasumber Nasional Kurikulum Merdeka mulai tahun 2020 dan Kepala sekolah SMK Muhammadyah 2 Muntilan.

Profil Penelaah

Nama Lengkap : Marsofiyati, S.Pd., M. Pd.
Email : *marsofiyati@unj.ac.id*
Instansi : Universitas Negeri Jakarta
Alamat Instansi : Jl. Rawamangun Muka, Jakarta Timur
Bidang Keahlian : Administrasi Perkantoran

Riwayat Pekerjaan/Profesi (2 Tahun Terakhir):

Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran 2005-2022

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. S3 Teknologi Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta 2020 – Sekarang.
2. S2 Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta (2008)
3. S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS Universitas Negeri Jakarta (2002)

Judul Buku dan Tahun Terbit (2 Tahun Terakhir):

1. Perencanaan Pengajaran – Edura UNJ – 2022
2. Structural Equation Modeling-Partial Least Square-UNJ Press-2020

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (2 Tahun Terakhir):

1. Pengembangan Media Pembelajaran Arsip Digital Berbasis Aplikasi Database Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta – 2021
2. Penerapan Aplikasi Grip Work Journey dengan Model UTAUT – 2020

Informasi Lain:

https://scholar.google.com/citations?user=MgFyrKsAAAAJ&hl=th
https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57218895457

Profil Editor

Nama Lengkap : Wahyu Budi Sabtiawan
Email : *wahyusabtiawan@unesa.ac.id*
Instansi : Universitas Negeri Surabaya
Alamat Instansi : Jl. Ketintang, Suarabaya, Jawa Timur
Bidang Keahlian : Pendidikan Sains (IPA); Kimia

Riwayat Pekerjaan/Profesi (2 Tahun Terakhir):

Dosen di Universitas Negeri Surabaya

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. Jenjang S1, Jurusan Kimia-Universitas Negeri Surabaya, Tahun (2010)
2. Jenjang S2, Science Education (Dual-Degree)-Universitas Negeri Surabaya & Curtin University of Technology Australia, Tahun (2014)

Judul Buku dan Tahun Terbit (2 Tahun Terakhir):

1. Perkuliahan Salingtemas: Penumbuhan Budaya Akademik dalam Konteks Ecopreneurship, Tahun 2020
2. Panduan Praktikum Matakuliah Larutan (Hak Cipta), Tahun 2021

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (2 Tahun Terakhir):

1. Analisis Kemampuan Literasi Sains Peserta Didik SMP terkait Pandemi Covid-19, Tahun 2021
2. Pengembangan Instrumen Penilaian Kompetensi Literasi Sains Berbasis Kearifan Lokal dalam Melacak Pemahaman Peserta Didik terhadap Isu-isu Kesehatan, Tahun 2022

Informasi Lain:

https://scholar.google.com/citations?user=NyR871AAAAAJ&hl=en&oi=ao
https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57195060766

Profil Ilustrator Cover

Nama Lengkap : Rio Ari Seno
E-mail : *purple_smile340@yahoo.co.id*
Instansi : Praktisi
Alamat Instansi : Jakarta

Bidang Keahlian : Illustration, Infographic, Graphic Design, Digital Sculpting

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Senior Graphic Designer di PT Tempo Inti Media Tbk (2013-Present)

Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar:

S1: Fakultas Seni Rupa IKJ – DKV (2011)

Informasi Lain:

Tautan Portofolio:
https://www.behance.net/rioariseno
http://artstation.com/rioariseno

Profil Ilustrator Isi

Nama Lengkap : Ade Prihatna
E-mail : *adeprihatna18@gmail.com*
Instansi : Praktisi
Alamat Instansi : Bandung
Bidang Keahlian : Ilustrasi

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Ilustrator Freelance Buku Balita, Karangkraft Publishing Malaysia 2012
2. Ilustrator Modul Literasi dan Numerasi Jenjang Sekolah Dasar, Pusmenjar Kemendikbudristek, 2020
3. Tim Ilustrator Buku Terjemahan cerita anak 2021, Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemendikbudristek, 2021
4. Ilustrator Buku Teks Pelajaran Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Ditjen PAUD Kemendikbudristek, 2021
5. Ilustrator Freelance buku Anak dan Balita, DAR! Mizan, 2005 s.d. sekarang

Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar:

S1: S1 – Teknik Planologi Unpas

Judul Buku yang Diilustrasi dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. *Serial Hupi-Hupa,* 10 Judul DAR Mizan 2012
2. *Allahu Swt Tuhanku,* Pelangi Mizan 2019
3. *Seri Dunia Binatang Nusantara,* 2 Judul, Pelangi, Pelangi Mizan, 2018

Informasi Lain:

Tautan Portofolio: https://instagram.com/aeradeill

Profil Desainer

Nama Lengkap : Muhammad Nichal Zaki
E-mail : *nichal.zaki@gmail.com*
Instansi : Penerbit Alinea (*penerbitalinea.com*)
Alamat Instansi : Semarang
Bidang Keahlian : Desainer sampul dan tata letak isi

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Pendiri dan Pemimpin Redaksi Penerbit Alinea (*penerbitalinea.com*) (2020-sekarang)
2. Pemimpin Redaksi Penerbit Genesis (2018-2020)
3. *Freelance* Editorial Designer di Buku Mojok (2015)
4. *Freelance* Editorial Designer di Bentang Pustaka (2014-2017)
5. *Freelance* Cover Designer di Mizan Pustaka (2015-2016)

Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar:

S1: Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2014)

Judul Buku yang Dilayout atau Didesain dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. *Balada Gathak Gathuk*. Bentang Pustaka (2016)
2. *Mati Ketawa ala Refotnasi*. Bentang Pustaka (2016).
3. *Surat Terbuka Kepada Pemilih Jokowi Sedunia*. Buku Mojok.(2015).
4. *Sekolahnya Manusia*. Kaifa (2016).

Informasi Lain:

Tautan Portofolio: nichalzaki.myportfolio.com